



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Plan de auditoria administrativa al área de tesorería para mejorar la gestión de recaudación
del Hospital General Jaén

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Contador Público

AUTORA

Br. Aguilar Ynga Lourdis Isabel (ORCID: 0000-0002-5584-2833)

ASESORA

Mg. Liliana del Carmen Suárez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoria y Peritaje

CHICLAYO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos quienes de una manera u otra siempre estuvieron allí brindándome su apoyo moral para continuar con mis estudios, a quienes los quiero con todo mi corazón.

A mis queridos hijos Karen Lizbeth y Jorge Smit, ya que de una manera u otra contribuyeron en la culminación de mi meta, ya que ellos significan mucho en este paso tan importante de mi vida.

Lourdis Isabel

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi apoyo y fortaleza en todo momento.

A mis padres, hermanos e hijos por brindarme su apoyo incondicional ya que de una manera u otra siempre estuvieron allí brindándome el apoyo moral para continuar con mis estudios ya que en un momento quise tirar la toalla y no seguir.

A mis compañeros y todos mis profesores quienes me acompañaron es esta trayectoria de mi vida, por brindarme sus conocimientos durante estos años de estudios.

Lourdis Isabel

Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 08:00 horas del día 23 de Agosto del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 1302, de fecha 22 de Agosto del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:

"PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAEN"

presentado por la Bachiller: AGUILAR YNGA LOURDIS ISABEL, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Waldemar Ramón García Vera

SECRETARIO (A) : Mgtr. Emilio Wilmer Barreto Niño

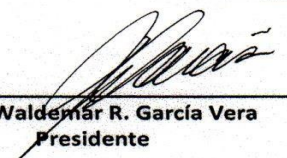
VOCAL : Mgtr. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz

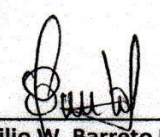
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

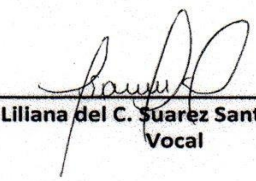
APROBAR POR MAYORIA

Siendo las 08:50 horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 23 de Agosto del 2019


Mgtr. Waldemar R. García Vera
Presidente


Mgtr. Emilio W. Barreto Niño
Secretario (a)


Mgtr. Liliana del C. Suarez Santa Cruz
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declaratoria de Autenticidad

Por el presente documento, la alumna del sistema universitario basado en experiencia universitaria: Aguilar Ynga Lourdis Isabel con DNI 41964792

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN**, para optar el Título Profesional de Contadora otorgado por la Universidad César Vallejo, dicho Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier Institución Educativa.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que he leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Chiclayo, diciembre del 2018



Lourdis Isabel Aguilar Ynga
DNI N°41964792

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCION	1
II. MÉTODOS.	18
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	18
2.2. Operacionalización de Variables.....	18
2.3. Población, muestra y muestreo.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	21
2.5. Procedimiento	12
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos Éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSION	54
V. CONCLUSIÓN	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. PROPUESTA.....	59
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS	86
Acta de originalidad de tesis	107
Autorización de publicación de tesis... ..	108
Autorización de la versión final	109

Indicé de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	19
Tabla 2: Población Accesible	20
Tabla 3: Muestra Accesible	20
Tabla 4: Estructura interna	30
Tabla 5: Directivas Internas.....	31
Tabla 6: Cumplimiento de Metas.....	32
Tabla 7: Cumplimiento de metas.....	33
Tabla 8: Actividades y prioridades de la unidad de tesorería	34
Tabla 9: Comunicación Interna con diferentes áreas	35
Tabla 10: Relaciones entre personal de la Unidad	36
Tabla 11: Trabajo en equipo en el área de tesorería.....	37
Tabla 12: Aplican Medidas de control ingresos y gastos.....	38
Tabla 13: Las deficiencias se comunican al Jefe.....	39
Tabla 14: El jefe efectúa evaluaciones.....	40
Tabla 15: Plan de Auditoria Ayudaría a mejorar la gestión.....	41
Tabla 16: Procedimientos de recaudación.....	42
Tabla 17: Capacitación y manejo	43
Tabla 18: Aprueba directivas internas.....	44
Tabla 19: Directivas internas, identifican puntos críticos.	45
Tabla 20: Ingreso relacionado con actividades.....	46
Tabla 21: Indicadores para medir el nivel de recaudación	47
Tabla 22: Reporte de Ingresos Recursos Directamente Recaudados	48
Tabla 23: Ejecución de Ingresos con relación al presupuesto	49
Tabla 24: Ejecución de ingresos con relación al presupuesto.....	50
Tabla 25: Ingresos con relación al presupuesto institucional modificado.....	51
Tabla 26: Ejecución de Ingresos con relación al presupuesto	52

Índice de Figuras

Figura 1: Marcas.....	12
Figura 2: Estructura Interna.....	30
Figura 3: Directivas Internas.	31
Figura 4: Cumplimiento de metas	32
Figura 5: Cumplimiento de los objetivos	33
Figura 6: Actividades y prioridades.	34
Figura 7: comunicación interna entre las diferentes áreas	35
Figura 8: relaciones entre el persona.....	36
Figura 9: Trabajo en equipo	37
Figura 10: Medidas de control a los ingresos y gastos	38
Figura 11: deficiencias se comunican inmediatamente al jefe	39
Figura 12: Evaluación el cumplimiento de metas.	40
Figura 13: Plan de auditoria administrativa.....	41
Figura 14: procedimientos de recaudación	42
Figura 15: Manejo y gestión de tesorería.....	43
Figura 16: Directivas internas referentes de la tesorería.	44
Figura 17: Puntos críticos que requieren control	45
Figura 18: <i>Figura N° 17.</i> Ingresos relacionados con las actividades.....	46
Figura 19: <i>Indicadores</i> para medir el nivel de recaudación.	47

Resumen

La presente investigación titulada “Plan de auditoria administrativa al área de tesorería para mejorar la gestión de recaudación del Hospital General Jaén 2017”, es un trabajo científico que está respaldado por fundamentos científico con teorías que guardan relación con cada variable.

Tiene como objetivo general: Proponer un plan de auditoria administrativa para el área de Tesorería que mejore la gestión de recaudación del Hospital General Jaén, 2017, el cual ha sido desarrollado basándose en la teoría seleccionada de cada variable, los antecedentes de la investigación, el diagnostico administrativo del área de tesorería, y la entrevista realizada al jefe de la unidad de Tesorería

El tipo de investigación es cuantitativa, cuya metodología empleada en la investigación es no experimental de tipo descriptivo - correlacional.

En los Resultados se realizó el diagnostico empresarial, basado en el análisis documental para conocer los procedimientos que realizan en el área de tesorería, entrevista a la Jefe de Tesorería y evaluación a la recaudación de los recursos directamente recaudados que realiza el personal de tesorería del hospital, determinándose con esta información la propuesta que forma parte de la investigación en el capítulo V.

Se concluye que se ha establecido una propuesta de plan de auditoria administrativa para el área de tesorería para permitir mejorar la gestión de recaudación en el Hospital General de Jaén, así como también, la elaboración de los manuales correspondientes para realizar adecuadamente la asignación de funciones a cada trabajador de la unidad de tesorería

Palabras Clave: Auditoria administrativa, Gestión, Gestión de recaudación, Tesorería, Hospital.

Abstract

The present investigation titled "Plan of administrative audit to the area of treasury to improve the management of collection of the General Hospital Jaén 2017", is a scientific work that is supported by scientific foundations with theories that are related to each variable.

Its general objective is: Propose an administrative audit plan for the Treasury area that improves the collection management of the General Jaén Hospital, 2017, which has been developed based on the selected theory of each variable, the background of the investigation, the administrative diagnosis of the treasury area, and the interview with the head of the Treasury unit

The type of research is quantitative, whose methodology used in the research is non-experimental descriptive - correlational.

In the Results, the business diagnosis was made, based on the documentary analysis to know the procedures performed in the treasury area, interview with the Head of Treasury and evaluation of the collection of resources directly collected by the hospital's treasury staff, determining with this information the proposal that is part of the investigation in chapter V.

It is concluded that a proposal for an administrative auditing plan for the treasury area has been established in order to improve the collection management at the General Hospital of Jaén, as well as the preparation of the corresponding manuals to adequately assign the functions to each worker of the treasury unit

Keywords: Administrative audit, Management, collection management, Treasury, Hospital.

I. INTRODUCCION

En la introducción nos basaremos primero en la realidad problemática, entonces nuestra investigación iniciamos contextualizando la realidad problemática en los distintos niveles para exponer de la mejor manera la situación de nuestra investigación, bajo ese parámetro comenzamos a nivel internacional, nos respaldamos en lo que sucedió en México en la compañía televisa donde dio a conocer que tuvo una serie de deficiencias en su control interno, aclarando que estas deficiencias no son de consideración ya que no requieren ajuste por estos en sus estados financieros 2016, revelando el compromiso en realizar las subsanaciones necesarias a estas deficiencias encontradas (El Financiero, 2018).

Asimismo, nos enfocamos en España, en referencia a lo que decreta la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo (Solvencia II), se hace mención que implementar un sistema de control interno en cualquier organización es una tarea que puede conllevar bastante tiempo y esfuerzo. La base de su éxito se asentará sobre una sólida cultura de control donde los principios fundamentales estén claramente definidos y comunicados a todos los niveles de la organización. El propósito es lograr considerar sobre la situación actual, detallando los criterios establecidos desde las instituciones europeas, indicando el grado de desarrollo normativo y apuntar las tareas prioritarias que deben realizar las entidades del sector para identificar sus carencias, necesidades y establecer los oportunos planes de acción.(Mazars, 2018)

Bajo este mismo contexto de analizar nuestra realidad problemática nos ubicamos en el contexto nacional, Lima; el órgano máximo encargada del control estatal recalco que de un total de 655 entes públicos un 25% de estas habían creado su sistema de control interno, Asimismo, lamentó que, a pesar de sus múltiples ventajas, continúa siendo bajo el nivel de implementación del Sistema de Control Interno a nivel del Estado. Vale recalcar que hace nueve años que estas instituciones estatales esta forzadas a establecer sus propios órganos de controles

internos, en concordancia con lo dispuesto en la ley del presupuesto 2016 donde estas tienen solo 3 años para realizar esta acción (El Comercio, 2015).

Posteriormente seguimos, pero esta vez en la región Lambayeque, donde la Segunda Fiscalía Penal Corporativa de Chiclayo, dispuso iniciar investigación preparatoria contra gerente de la Oficina de Coordinación Regional Norte de la Contraloría General de la República, por los presuntos delitos de omisión y demora de actos funcionales. En ella argumenta que el acusado supuestamente actuó de manera irregular y mediante oficios habría solicitado la revisión del Informe de Auditoría N° 003-2016 con el fin de retardar el proceso administrativo sancionador de estos documentos con el fin de que prescriban. Asimismo, sostuvo que cuando inició esta auditoría en el 2014 se encontraron documentos donde funcionarios y trabajadores de confianza del Hospital Regional de Lambayeque habrían falsificados boletas, facturas y otro tipo de escritos para justificar el gasto de sus viáticos; sin embargo, su informe no fue admitido a tiempo para sancionar a los presuntos responsables.(RPP, 2017).

Finalizando en este contexto nacional nos dirigimos a Trujillo donde El Concejo Provincial de Trujillo autorizó al procurador municipal, iniciar las acciones legales contra 16 ex funcionarios del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo (Saimt), quienes habrían cobrado, de manera ilegal, 441,097 soles en mérito a un aumento de sueldos durante el año 2012. Según el informe especial N° 011-2013-2-0424 de la Oficina de Control Interno (OCI), gerentes y otros funcionarios recibieron un aumento de sueldos durante el 2012 que no les correspondía debido a las exigencias y prohibiciones de la Ley de Presupuesto que regía en aquel entonces. La auditoría desarrollada en el Saimt tiene la naturaleza de un examen especial y tuvo por objetivo determinar si los gastos realizados se encontraban razonablemente programados y ejecutados; además de evaluar si la administración de los bienes inmuebles se realizó de acuerdo a la normativa aplicable y si los recursos económicos se utilizaron de manera eficiente y económica, dijo un vocero de la comuna.(La República, 2015)

A nivel regional nos enfocaremos en la problemática ocurrida en Cajamarca donde El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, que en mayo de 2017, tras las denuncias de presuntas irregularidades en el manejo de las cajas de dicho organismo, se ejecutó una acción simultánea de verificación de los recursos en las cajas de la municipalidad antes mencionada, por parte del Órgano de Control Institucional, concluyendo en su informe que no se advierte la existencia de hechos que puedan afectar la transparencia, probidad, normativa aplicable y cumplimiento de las metas previstas.(Cajamarquino, Panorama, 2017).

A final de nuestra exposición sobre la realidad problemática de esta indagación nos enfocaremos en la institución a investigar, en el Hospital General de Jaén, se encuentra ubicado en la prolongación Huamantanga N°580 y viene operando desde el 13 de abril de 1994 según Resolución Ministerial N° 127-1994-SA/DM. Entre las deficiencias encontradas en el área de tesorería son: En cuanto a los Recursos Directamente Recaudados en la venta de servicios el cual se puede evidenciar en el registro de ingresos de pacientes atendidos en el servicio de emergencia; ya que, los procesos de captación de ingresos se observa que la gran mayoría de usuarios que acuden al Hospital General Jaén cuentan con un Seguro Integral de Salud – SIS, también se ve a diario que llegan pacientes enfermos y son amigos o familiares de algunos trabajadores de esta Institución a ellos no les cobra ya sea por una orden del personal asistencial que en ese momento se encuentra allí de turno en otras veces se observa que a los pacientes se les envía a las clínicas particulares.

Para su atención, análisis, ecografía, operaciones de cesaría, por estos casos es que se observa ingresos muy bajos en la recaudación , además de las implicancias que esta institución no cuenta con las herramientas necesarias como para realizar un control, junto con las implicancia de no ejercer la obediencia de las normas internas y otras regulaciones propias para el sector en cuestión, por ende se hace escaso el cumplimiento de la entrega de los requeridos informes de las acciones realizadas, por lo expuesto se resalta el interés de que se realice una auditoria administrativa que sirva como ayuda para todo el personal involucrado y así lograr el fortalecimiento de las labores y la misma transparencia requerida en beneficio del cumplimiento de los fines institucionales.

Para encontrarnos dentro de lo que estimula el órganos máximo de control y su reglamentación que exige que estos órganos internos como auditorías administrativas deben estar de la mano con todos los procesos de las instituciones estatales, en ello se basa esta pesquisa en la cual espera contribuir con la mejorar la gestión de los recursos en el área pertinente (tesorería) incorporando fortalezas éticas, delimitar riesgos, inmersión de los riesgos como preocupación de eliminar a través del seguimiento del Hospital General de Jaén.

En la segunda parte de nuestra introducción tenemos los trabajos previos que se basa en tesis realizadas por investigadores, los cuales tomaremos como referencia para fundamentar nuestro trabajo, en tres contextos internacional, nacional y finalmente regional.

En Ecuador, La investigación titulada “auditoría de gestión al departamento de Tesorería de Gobierno Autónomo descentralizado municipal del Cantón Guamote provincia de Chimborazo, periodo 2013”, tuvo como objetivo principal de efectuar una auditoría de gestión al departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, periodo 2013, para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos, procesos y actividades. El diseño de investigación fue de campo y documental los cuales permitieron recopilar evidencias de los procedimientos efectuados.

De los resultados el indagador, finaliza que deficiencia está en que no hay un apropiado reclutamiento del personal, pues el problema está en la selección de estos subordinados, asimismo incide que no hay una apropiada colecta impositiva en dicha institución, estas declinaciones o falencias están reflejadas a que no existe un adecuado control, pues se hace notar que las falencias en este aspecto son importantes, ya que no cuenta con un MOF y las limitaciones resaltan en cuanto al que existe desconocimiento normativo, así como falta de planes que puedan ayudar

a reconocer los riesgos pertinentes existentes y su reestructuración en frente a estos, además que no cuenta con los controles respectivos al colectivo de subordinados, como son las evaluaciones los cuales permitan ver las falencias o limitaciones que estos sujetos tienen al momento de realizar sus actividades y así lograr fortalecer y lograr llegar a cumplir los objetivos establecidos. (Copa, 2015)

En Colombia, la investigación titulada “Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control de instituciones financieras en Colombia basado en lineamiento de la ley sarbanes oxley sección 404”, usando una metodología cuantitativa-deductiva, cuyo objetivo fue de diseñar un modelo de auditoria, los cuales concluyeron que a través de su modelo de auditoria lograron que estas entidades pudieran solidificar sus controles internos dentro de sus estructura organizacional de las áreas en cuestión, que son las financieras y TIC con el fin de ejecutar la normativa de la ley expuesta. (Alejo & García, 2017).

En Ecuador, la investigación titulada “De la auditoria tradicional a la auditoría integral en el contexto de una economía globalizada”, indagación compuesta a través de análisis descriptivo, cuyo objeto fue conocer la contribución de la auditoría integral en función de la eficacia y eficiencia dentro del parámetro de la economía, por lo mismo sostuvieron que para que exista un herramienta de efectividad en función de estrategias debería desarrollarse algunos cambios a la auditoría integral que conlleve a estos fines gerenciales, aportando directrices para su toma de decisiones en enfrentar los cambios de la economía global permitiéndoles mejorarlos en beneficios de sus entidad, (Caicedo, Villa, & Zapata, 2018)

En el contexto nacional, mencionamos a Lima, La investigación titulada “el control interno en la gestión de tesorería del Ministerio de Agricultura y Riego”, la indagación estuvo en un parámetro descriptivo correlacional. Bajo el parámetro de la pesquisa se finalizó la existencia con la confirmación de una relación entre ambas inestables puestas en examen, además se logra verificar a través de su medición que adolece de una deficiencia considerable en cuanto a aplicabilidad del control interno en la gestión de tesorería (Rivas, 2017).

En Chiclayo, en la investigación denominada “Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo, 2014”, el diseño de indagación fue aplicada-propositiva. De los resultados encontrados define que es necesario realizar una reestructuración organizacional en dicha empresa ya que las deficiencias son resaltantes y concluyentes en que adolece en el control del efectivo, normativo, y no contiene un marco de direcciones en procedimientos para el manejo del efectivo, (Campos, 2015).

En lima, la investigación titulada “auditoria interna y su influencia en la gestión económica y financiera de las empresas industriales en el distrito de Santa Anita, en el año 2016”, la indagación de correlación no experimental, sosteniendo que es un instrumento esencial ya que a partir de una auditoria se puede conocer sus deficiencias que estas organizaciones poseen y a través de su informe se puede conocer a detalle en donde se puede mejorar sus procesos y asimismo su gestión, (Vidal, 2017).

En el contexto regional tenemos a Cajamarca, el estudio “Estado de situación de control interno de la empresa constructora SERCOMIN ingenieros E.I.R.L. y su incidencia en la gestión financiera”, basada en una indagación descriptiva post facto, llegándose a concluir que, dentro de la empresa lleva un adecuado control que le permite tener información oportuna y fiable, viéndose reflejados en sus o de caja y el restos de sus activos, por lo tanto se puede decir que el control interno si incide favorablemente en la gestión financiera, (Flores, 2018).

Las teorías relacionadas al tema, son fuentes sólidas ya aprobadas las cuales le darán científicidad a nuestra investigación relacionadas a nuestras variables, por este fin comenzamos con el significado que proporciona (Jarquín, 2011) sobre la auditoria, para él es un examen a lo que ya ocurrió, es decir verificación del hecho pasado, con el propósito de determinar el mejor desempeño en los recursos ejecutados.

En esa línea tomamos lo que dice (Revelo, 2012) sobre la auditoria administrativa, es una inspección de una parte o integral de un ente en particular, pues asevera que a través de ella se logra revelar lo suficiente en cuanto al verdadera realización que esta tiene y partiendo de eso llegar a los niveles de competitividad que garantizan un sostenimiento en el mercado, en función de las mejoras realizadas.

El objetivo de la auditoria administrativa según (Revelo, 2012) es que a través de esta se puede determinar la carencias o anomalías que posee una organización evaluada, en alguna de sus secciones, y partiendo de esto realizar las correcciones pertinentes.

A través de todo el examen que se realice en una auditoria administrativa como es las revisiones de todas sus secciones bajo parámetros de mejorar desempeños. Poniendo en práctica revisiones en ámbitos económicos, revisión estructural que estén de acuerdo a la magnitud o proporción institucional, sus normativas internas, relevancia de los controles como es su fiabilidad, la apropiada dirección a los colaboradores e instrumentos que estos utilicen y en fin todo un conglomerado que este inmerso en una institución, con la única finalidad de llevar a la alta dirección a sumergirla en una correcta gerencia, en términos de eficacia, (Revelo, 2012).

El beneficio de la auditoria, proveer a la organización misma una tranquilidad, y otros interesados, de que están yendo por buen camino, porque a través de los informes ellos pueden ejercer el control de sus debilidades y generar fortalezas a través de detecciones riesgos tempranos y minimizándolos con intervenciones en el tiempo apropiado, (Morales, 2014)

La metodología de la auditoria administrativa, las aplicabilidades de estos métodos hacen una que la auditoria este dentro del parámetro correcto, permitiéndoles hacer una programación correcta que simplifique su labor y desempeño logrando realizar ciertas facilidades en el campo de acción. (Revelo, 2012)

Los indicadores de la auditoria administrativa, Estos indicadores permitirán realizar una adecuada ejecución y un real desempeño de los auditores, esto harán que se hagan los cambios pertinentes o que simplemente se mantengan según el alcance que se tenga, (Revelo, 2012).

Proceso de auditoria administrativa, para una auditoria administrativa se debe llevarse en fases, estas están bajo un criterio o estándar establecido, siendo ejercida por el experto pertinente, siendo de aplicabilidad a cualquier ente, sin importan su índole (público o privado), en el ejercicio ya de la auditoria se debe contemplar el fin de recolección de la evidencia suficiente, que le permita concluir su labor, (Huaypa ,2015).

Programas de auditoria administrativa, son los instrumentos por las cuales el auditor se basa para la realización de sus actividades, es el detalle de una acción o un conglomerado de acciones a seguir procurando llegar a dominar lo que se está buscando realizar, (Huaypa ,2015).

Los tipos de auditoria administrativa son:

Auditoria operacional. Es la inmersión en la parte operativa del ente, que consiste en revisar sus normativas o reglas en sus ejercicios operacionales, con miras de determinar su eficiencia o eficacia. (Sandoval, 2012).

Auditoría de cumplimiento. Aquí lo que se busca es verificar el nivel de obediencia que tiene la institución al aspecto normativo existente. (Sandoval, 2012)

Auditoría de estados financieros. Esta revisión constituye en verificar si los EE.FF están correctamente elaborados bajo los parámetros normativos vigentes. (Sandoval, 2012).

Las auditorías se clasifican de la siguiente manera:

Auditoria externa, Es la revisión o examen encargada a un tercero o sea un particular competente en la acción encomendada, con el fin de determinar un juicio razonable sobre la materia encargada, dicha opinión permitirá orientar para tomar las acciones correctivas pertinentes. (Revelo, 2012).

Auditoria interna, A diferencia de la externa en esta auditoria es realizada por un auditor que tiene relación con la empresa – es trabajador de la entidad con la formación en la materia- sus funciones son las de emitir informes sobre situación interna con fines de buscar las mejoras pertinentes. Estos dictámenes no son de

relevancia a terceros, por su implicancia de no constatarse bajo la figura de fe pública. (Revelo, 2012).

Los elementos de la auditoria:

Independencia. Es vital, pues esto permitirá al auditor la garantía de su trabajo y el prestigio. Pues él debe actuar con autonomía en todo el campo pertinente desde sus revisiones hasta la emisión de sus juicios. Sandoval (2012).

Establecida. La instauración de una auditoria nace desde el momento en que se solicita, hasta su autorización por la institución que la requiere. (Sandoval, 2012).

Examinadora y evaluadora. El trabajo de una auditoria se establece en base a los hechos encontrados preliminarmente, estos permitirán formular los juicios pertinentes en base a criterios de evaluación del auditor. (Sandoval ,2012).

Actividades que la integran. Que debe ser aplicada en base al objeto mismo que tiene la empresa (Sandoval, 2012).

Servicio. Es el resultado o propósito que cumple en función a que permitiría a la organización ser fuente de referencia o de soporte para su propio desarrollo en base a los resultados encontrados (Sandoval, 2012)

La intervención de la organización. Se magnifica en que debe ser orientada hacia todo el ente, por ser el conglomerado de personas intervinientes. (Sandoval ,2012)

Los mecanismos de control y prevención. Es el deber que tiene el auditor en función a ser integrante del control de la empresa y con su evaluación, significa que el será quien integre un conjunto de procedimientos con el fin de canalizar un sinnúmero de acciones preventivas. (Sandoval, 2012).

Las fases del plan de auditoria:

La Planeación, Es la fase en la cual se procede a realizar las detallar las actividades que se realizarán, que permita asegurar la evidencia necesaria. (Mendez, 2012).

Tiene por objeto es realizar la secuencia lógica de la auditoria a desarrollar, teniendo en cuenta los parámetros necesarios para el desarrollo y que permita lograrlo en los plazos establecidos cumpliendo los fines propuestos. (Méndez, 2012).

La Ejecución, en esta etapa o fase se lleva a cabo el desarrollo mismo de la auditoria en donde se podrán establecer los hallazgos en base a los análisis realizados que permiten conjeturar las conclusiones y recomendaciones las cuales serán transmitidas al ente evaluado. “Sus elementos de ejecución son: pruebas de auditoria, técnicas de muestreo, evidencias de auditoria, papeles de trabajo y hallazgos de auditoria”. (Méndez, 2012).

El Informe, Es el documento donde se registra lo relevante a comunicar, de forma ordenada, clara y precisa, sobre los hallazgos, implantando las conclusiones y las recomendaciones del caso. (Méndez, 2012).

La Instrumentación de la auditoria administrativa: Lo que se busca aquí es el reconocimiento de las distintas técnicas que se van a aplicar en la auditoria, eligiéndose las mediciones o escalas más apropiadas conjuntamente con el uso apropiado de los papeles de trabajo y las evidencias, así como el la supervisión del trabajo para una adecuado cumplimiento y logro del alcance de la auditoria. (Franklin, 2007).

Las técnicas de recolección de información: Son distintas técnicas por las cuales se pueden reunir información de manera veraz y ordenada.

La investigación documental: es el aspecto documental donde el auditor se enfoca para reunir los juicios pertinentes en base a una selección de documentos de la entidad en cuestión. Entre estos documentos tenemos: las normas como son la constitución de la entidad, sus reglamentos internos, etc.; documentación administrativos como son los organigramas, manuales, etc.; en cuanto al mercado; la ubicación geográfica; estudios financieros, situación económica y finalmente el comportamiento del consumidor.

La observación directa: es una técnica donde el autor va al sitio (al área en cuestión) para hacer las verificaciones y condiciones donde se desarrolla el trabajo, constatando el clima y las condiciones laborales.

Acceso a redes de información. A través del acceso que se tenga a esta información puede ayudar a obtener datos relevantes sobre la parte funcional y normativa de los intervinientes de la institución en cuestión. (Franklin, 2007).

La entrevista: Esta dada en función de la colaboración de la persona (s) con el fin de resolver una serie de interrogantes para recabar información pertinente. (Franklin, 2007).

Es lo más usado por los auditores y de mayor confiable para reunir información precisa y completa puesto que se tiene el contacto directo con la persona y se puede reunir no solo respuestas sino también se puede captar actitudes como recibir los comentarios.

Los cuestionarios: Son aquellas herramientas usadas para cumplir la función de recolectar información relevante, pues a través de estas se canalizan una serie de preguntas ordenadas que permitan arribar a todo el conglomerado institucional o sección en evaluación. (Franklin, 2007).

Las cédulas: “Son instrumentos diseñados con el propósito de recabar información, estas tienen diseños específicos que facilitan la labor del auditor, en el momento de acción y posterior para su respectivo análisis. (Franklin, 2007).

Los papeles de trabajo: La guía para un mejor trabajo esta implementado a través de esta denominación, son las herramientas donde se plasman toda la información relevante recolectada desde la utilización de técnicas y procedimientos ejercidos hasta las argumentaciones ejercidas, las evidencias como sus propias conclusiones arribadas. (Franklin, 2007).

Las marcas de auditoria: son las señales o signos que se usan en un proceso de auditoría para hacer notar que tipo de procedimiento está usando con eso el auditor simplifica sus papeles de trabajo.

Marca	Significado
✓	Cálculo verificado.
✓	Cifra cuadrada.
○	Cifra que no debe ser considerada. Es decir, no incluirse en tabulaciones, sumatorias, inventarios, etcétera.
*	Documento pendiente por aclarar, revisar o localizar.
⊘	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar.
⊗	Punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado.
	Nota: Estas dos marcas de pendiente sólo son temporales. De hecho, no deben existir puntos pendientes de verificar, solicitar o revisar en los papeles de trabajo, pues éstos deben ser completos.
∩	Confrontado contra registro.
∩	Confrontado contra documento original.
④	Confrontado contra evidencia física. Se utiliza cuando algún dato o cifra que conste en la cédula se compara contra bienes o artículos tangibles, ejemplo: bienes inventariados o fondos arqueados.
⊖	Pedido, contrato o dato por confirmar mediante compulsas.
Obs.	Referencia de alguna irregularidad en el papel de trabajo, que posteriormente se describirá en una cédula de observación.

Figura 1: Marcas

Fuente: Franklin, E. (2007), auditoria administrativa

La gestión de recaudación:

El Organismo Rector: para el sector público tenemos al S.N.T. (Sistema Nacional de Tesorería) a través de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público (a nivel nacional) y las entidades del sector público (a nivel operativo) quienes establecen una serie de normas dirigidas a las entidades del estado, sin importar su fuente de financiamiento o uso de estas,(Ley 28693, 2006)

Asimismo, la ley anteriormente señalada establece las siguientes atribuciones de las entidades del sector público a través de las unidades ejecutoras y dependencias equivalentes:

- Opinar en materia de tesorería respecto a los proyectos de dispositivos legales. Coordinar e integrar adecuada y oportunamente la administración de tesorería con las áreas o responsables de los otros sistemas vinculados con la administración financiera, así como con las otras áreas de la administración de los recursos y servicios.
- Dictar normas y procedimientos internos orientados a asegurar el adecuado apoyo económico financiero a la gestión institucional, implementando la normatividad y procedimientos establecidos por el Sistema Nacional de Tesorería en concordancia con los procedimientos de los demás sistemas integrantes de la Administración Financiera del Sector Público.
- Establecer las condiciones que permitan el adecuado registro y acceso a la información y operatividad de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público en el SIAF-SP por parte de los responsables de las áreas relacionadas con la administración de la ejecución financiera y operaciones de tesorería.
- Disponer la realización de medidas de seguimiento y verificación del estado y uso de los recursos financieros, tales como arqueos de fondos y/o valores, conciliaciones, entre otros.

Las Funciones del área de tesorería: estas son propias de cada entidad y siempre dependen de su tamaño, estando siempre reglamentada con una adecuada repartición de funciones y tareas, estando principalmente en las siguientes: “Control y planificación de la liquidez, gestión de las necesidades y excedentes a corto plazo, gestión de riesgos, y gestión de las relaciones con las entidades financieras”, (Iturralde, Maseda y San José, 2005),

Control y planificación de la liquidez:

Es función del tesorero realizar la planificación de esta área con las previsiones necesarias para que esta nunca esté en déficit para el cumplimiento de sus obligaciones operacionales de la entidad, (Smith, 1986), visto esto se puede asegurar en dicha sección es requisito indispensable que está siempre cuente con disponible, siendo imposible acción adversa a esta, (Maseda & Iturralde, 2001).

La mejor gestión de tesorería siempre está en que esta deba cumplir con el seguimiento pertinente a todas las cuentas que esta entidad posea (de forma diaria), esto permitirá encontrar el mejor nivel de eficiencia en dicha gestión, pues detectara dineros ociosos, con ello tendrá una clara visión para las elaboraciones de los presupuestos necesarios sin mayores contingentes, (Iturralde et al., 2005).

La anticipación de reconocer los sucesos es el objeto de realizar el presupuesto de tesorería, a través de esto se podrá prever hechos que permitan realizar las acciones en el momento indicado. Por ello el presupuesto general siempre tiene que establecerse en función del presupuesto de tesorería, este es de suma importancia ya que los hechos sucederán siempre en cuando se cuente con la disponibilidad liquida pertinente, (Iturralde et al., 2005).

La gestión de las necesidades y excedentes a corto plazo: Para el logro de esta, es partiendo del nivel de conocimiento y experiencia que tenga el tesorero, puesto que el deberá evaluar un sinnúmero de productos financieros, con la finalidad de asegurar un rendimiento y a su vez con fines de obtener máximos rendimientos financieros como fiscales. El saber en qué herramienta financiera invertir dependerá de un análisis de beneficios y contras, (Iturralde et al., 2005).

Asimismo, como se prioriza las necesidades de generar liquidez o excedentes, también se debe prever la contingencia ante el déficit, en eso debe tener en cuenta la gestión de tesorería pues su función de previsión es importante y actuar en medida acaparando la financiación pertinente ante el hecho imprevisto, (Iturralde et al., 2005).

Gestión de riesgos financieros: En esta acción el encargado de la sección de tesorería tiene que mantener, por ello deberá manejar este riesgo en el mínimo, es su función de realizar el análisis necesario y a través de ello hacer o contratar las coberturas pertinentes que permitan atenuar en alguna medida estos riesgos financieros, siendo los más comunes: riesgos de interés y el riesgo de tipo de cambio, (Iturralde et al., 2005).

El riesgo de tipo de interés, Son las que realizan por las oscilaciones por los tipos de interés que la empresa posea en contrata con una institución financiera, (Iturralde et al., 2005).

El riesgo de tipo de cambio, Es producto de las fluctuación de la variación de la moneda extranjera (divisa), ello supone fluctuación positiva o negativa en el valor del activo, (Iturralde et al., 2005).

Gestión de las relaciones con las entidades financieras: es una de las más apropiadas que debe tener el encargado de tesorería, pues gracias a estas acciones el podrá afrontar de manera eficientes las distintas negociaciones que pueda tener en el transcurso del tiempo (variaciones de fechas, comisiones, tipos de cambio, etc) logrando un buen posicionamiento bancario de la entidad, (Iturralde et al., 2005).

Impacto de las tecnologías de información: El uso de la tecnología para el área de tesorería es de gran ayuda porque permite hacer más rápida distintas acciones como: información en tiempo real (cobros y pagos), toma de decisiones más acertadas e inmediatas, etc., (Iturralde et al., 2005).

Hecha exposición de la situación problemática en los distintos niveles, los trabajos previos de igual manera y sustentada la parte teórica con fuentes solidas de

Investigadores ya confirmados y reconocidos de las variables de la investigación, pasamos a realizar la formulación del problema:

¿De qué manera un plan de auditoria administrativa en el área de tesorería permitirá mejorar la gestión de recaudación en el Hospital General Jaén?

La justificación para este trabajo se basó en tres fundamentos: Justificación Científica: la presente investigación resulta de mucha importancia porque aportará conocimiento y valor agregado hacia futuras investigaciones, así como servirá de guía de estudio para la población estudiantil y profesionales de contabilidad. Por otro lado, permitirá al Hospital cumplir con lo normado por la Contraloría General de la República, según lo establece la Resolución de Contraloría General N° 458-2008, y con una adecuado plan de auditoria administrativa permitirá dinamizar adecuadamente la gestión administrativa del área de tesorería, definiendo procedimientos técnicos (reglamentos, directivas, manuales, etc.) en donde se identifiquen claramente cuáles son los niveles de autoridad y responsabilidad de cada trabajador, permitiendo un nivel óptimo en la realización de sus actividades con eficiencia y oportunidad.

Justificación Institucional: en esta indagación se busca llevar un aporte al sector mediante el diseño de una auditoria para la sección de tesorería del Hospital General de Jaén, esperando lograr el debido afianzamiento de los controles en todo lo concerniente a la recepción de ingresos conjuntamente con los giros y pagos que ejerce la sección de tesorería, con el propósito de afianzar los criterios éticos y elevando la importancia que debe tenerse en cuanto a los controles en dicha sección y organización permitiendo afianzar esto como un aspecto cultural en cuanto al control interno.

Justificación Social: lo que se persigue con un plan de auditoria administrativa al área de tesorería del Hospital General de Jaén, es garantizar la adecuada administración y custodia de los recursos de las entidades públicas, y que estos servicios de salud que se prestan a la población, sean eficientes, con calidad y oportunidad, orientada a una gestión por resultados.

De la formulación del problema y la justificación se pasa a realizar la hipótesis de la investigación:

Con un adecuado plan de Auditoria Administrativa para el área de Tesorería mejorará la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.

Formulamos los objetivos de la investigación constituidas en objetivo general y objetivos específicos, quedando de la siguiente manera:

En el objetivo general:

Proponer un plan de auditoria administrativa para el área de Tesorería que mejore la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.

Los objetivos específicos:

- a) Diagnosticar la situación administrativa actual de la oficina de tesorería del Hospital General de Jaén.
- b) Evaluar la gestión de recaudación del área de tesorería del Hospital General Jaén.
- c) Formular un plan de auditoria administrativa del área de Tesorería para mejorar la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.

II. MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de Investigación

Según su enfoque: Tenemos que esta pesquisa es cuantitativa, por el hecho de arribar nuestros resultados usando valoraciones numéricas, los cuales permiten realizar una estadística para ver la realidad indagada, así como probar o refutar las teorías, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Según su diseño: tenemos que será no experimental puesto que no usaremos la intervención en las inestables para arribar a resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Según su alcance: Ante el resultado deficiente encontrado en la entidad deberá tomar una acción propositiva para tratar de vencer dicha falencia a través de un sistema diseñado en función a estos hechos, (Revelo, 2008).

La pesquisa es descriptiva por la naturaleza de mencionar o describir todos los sucesos relevantes o de importancia de una situación evaluada, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.2. Operacionalización de Variables

Variable independiente: Auditoria Administrativa

Variable dependiente: Gestión de Recaudación

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumento
V.I Auditoria Administrativa	Estructura Organizacional	Nivel de conocimiento de la estructura organizacional	Diagnostico administrativo Entrevista Encuesta	Entrevista Cuestionario
		Nivel de cumplimiento de las metas y objetivos		
	Medios de operación	Objetivos claros		
		Nivel de Ambiente Laboral de la empresa.		
	Métodos de control	Numero de deficiencias encontradas en el área		
		Evaluación del desempeño		
V.D Gestión de recaudación	Evaluación de los Procedimientos y Normas	Procedimientos aprobados	Análisis Documental Encuesta	Entrevista Cuestionario
		Normas aprobadas		
	Evaluación a Recaudación de RDR	Verificación del reconocimiento de los ingresos		

Fuente: elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población Accesible

La población accesible, estará conformada por todo el personal del Hospital General de Jaén, según se muestra en el siguiente detalle:

Tabla 2: Población Accesible

Población accesible

PERSONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nombrados	213	61 %
Contratados	138	39 %
Servicios no personales	25	7 %
CAS	113	32%
Total	351	100%

Muestra

El presente trabajo de investigación se sustentará por muestreo de tipo no probabilístico intencional, puesto que la población accesible es relativamente pequeña. Cabe mencionar que la muestra está conformada por 08 trabajadores del área de tesorería (recaudadores) del hospital General de Jaén, a los cuales se les aplicará las técnicas e instrumentos de recolección de datos con el propósito de evidenciar la situación problemática que se aborda en este proyecto.

Tabla 3: Muestra Accesible

Muestra accesible

TRABAJADOR	CANTIDAD
Tesorera	1
Encargado Caja General	1
Recaudador 1	1
Recaudador 2	1
Recaudador 3	1
Recaudador 4	1
Recaudador 5	1
Recaudador 6	1
Total	8

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas e Instrumentos

En el presente proyecto de investigación se realizará la técnica de la entrevista.

Bavaresco (2001), sostiene que la entrevista. es una técnica de recolección de datos que constituye una herramienta científica validada, en los cuales se logra plasmar la información de relevancia de un acontecimiento examinado.

Validez y confiabilidad

Validez

Los cuestionarios fueron validados a través de juicio de expertos de tres profesionales, quienes valiéndose de su profesión dieron la conformidad firmando los formatos elaborados por la universidad César Vallejo.

Confiabilidad

Se arribo a través de la intervención del método de coeficientes denominado Alfa de Cron Bach, el cual procede en base de una fórmula que se somete a la coherencia de nuestro cuestionario en relación de sus respuestas.

2.5. Procedimiento

Después de la aplicación del instrumento (encuesta) se tienen que realizar un procesamiento de la información cuantitativa a través de cuadros estadísticos los cuales serán de mayor aprensión en la exposición de los resultados encontrados.

2.6. Métodos de análisis de datos

En el análisis estadístico y procesamiento de datos de la investigación se emplearon los sistemas operativos Excel para la exposición de las tablas y Word para el análisis de datos, como el diagnóstico realizado en la oficina de tesorería, el análisis de la entrevista realizada al jefe de la oficina y los

comentarios realizados a la información de los ingresos recaudados en la institución.

2.7. Aspectos Éticos

Según, Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012), Nos comentan que este criterio se obtiene en base de una serie de inmersiones que no debe dejar de practicar el indagador durante el desarrollo.

Siendo los siguientes:

Consentimiento informado

Es la parte más importante es donde existe la interacción entre el indagador y los supuestos informantes, donde se les dice cuales serán su condición conjuntamente con sus facultades

Confidencialidad

El criterio de confidencialidad señala que todos los participantes que formen parte del estudio gozarán del anonimato respectivo.

Observación participante

El criterio de observación participante nos menciona que los investigadores que llevan a cabo el estudio, deben actuar con prudencia durante el proceso de acopio de los datos, ya que su actuación es de relevancia porque ellos serán los que conjeturen o quienes procesen esta información por ende se le encomienda realizar bajo el deber ético que corresponda.

III. RESULTADOS

A. Diagnóstico de la situacional administrativa en el área de tesorería del Hospital General de Jaén

Diagnostico Tarifario

El tarifario para la venta de servicios de salud fue aprobada mediante resolución Directoral N° 124-2012- GR – CAJ-HGJ/UP, según Decreto Supremo N° 016-2004-ED con el cual se aprueba el TUPA, tarifario que a la fecha de la presente investigación aún no ha sido actualizado, existiendo diferencias significativas en el costo de los servicios médicos que se prestan en la institución, como es el caso de las placas de RX en el Hospital Jaén cuyo costo es de S/ 20.00; a diferencia del costo del mismo servicio que se cobra en las clínicas privadas y laboratorios de la provincia de Jaén cuyo costo es de S/. 40.00.

Respecto a los servicios médicos como la operación por cesaría cuyo costo en el Hospital es de S/ 300.00, monto menor a lo que se viene cobrando en las clínicas particulares de la provincia de Jaén que en promedio está en S/. 1,500.00. por lo que existe una gran diferencia en los costos por el motivo de no haber sido actualizados los costos de los servicios prestados en la institución a sus pacientes y a terceros que requieren de los servicios especializados, por lo que la institución deja de realizar mayores recaudaciones en la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados, tal como se podrá observar mas adelante en el análisis de la gestión de recaudación.

Diagnostico Administrativo de la Oficina de Tesorería

Respecto la gestión administrativa que viene cumpliendo el personal del área de tesorería se ha podido verificar que es limitado respecto a la administración de los recursos y en a la toma de decisiones de la asignación de los ingresos recaudados debido a problemas de índole gerencial enfocado en las funciones propias del proceso administrativo, lo cual impide que el personal tenga claro los objetivos y metas del área de tesorería respecto a la recaudación en el hospital general de Jaén.

En la institución se ha percibido falta de capacidad operativa en el personal asignado al área por la deficiencia de los equipos que maneja actualmente, estando incluso muchos de ellos no apropiados para su uso generando con esto malestar en los pacientes y demora en la atención que muchas veces lleva a que no se le cobre el costo del servicio que está solicitando atenderse el paciente.

Se ha detectado que existe la falta de capacitación adecuada del personal y estrategias para fomentar la motivación e identificación de sus empleados con la institución, además de percibirse una resistencia al cambio por parte de los trabajadores, la ausencia de un buen clima laboral, la recarga de actividades al personal que genera, entre otros, la demora en los análisis clínicos y en la atención oportuna de los pacientes.

Sobre la administración de los recursos, se puede observar que tiene la carencia de un presupuesto adecuado para diversas funciones específicas, la adquisición de un sistema automatizado de control y atención al cliente, mejora de ambientes operativos que no cumplirían con las normas establecidas por el ministerio de salud para las actividades propias de este tipo de instituciones, etc.

En referencia al control interno, hasta la fecha de la presente investigación el personal del área de tesorería, especialmente el jefe de la unidad manifestó en su entrevista que no se ha realizado ningún tipo de auditoría al área o alguna evaluación sobre la administración de los recursos y sobre conocer la percepción y necesidades del cliente, así como su grado de satisfacción sobre los servicios prestados.

Ambiente donde funciona la oficina de Tesorería HGJ

La oficina donde viene funcionando el área de tesorería (15 mt.²) es muy pequeña no cumpliendo con las especificaciones mínimas necesarias para funcionar de manera apropiada, brindando seguridad al trabajador y tranquilidad en el servicio prestado por el paciente en las ventanillas de cobranzas; además, en la oficina principal de la unidad de tesorería también existen deficiencias pues el espacio asignado para cumplir con las funciones no es suficiente para brindar atención al

personal interno (trabajadores) y a los proveedores cuando llegan a realizar alguna consulta sobre pagos de sus bienes entregados o servicios prestados al hospital.

En este ambiente reducido se realizan todas las operaciones de tesorería, entre ellas la custodia del dinero recaudado antes de ser depositada en la cuenta corriente, la misma que algunas veces se ha tenido que hacer fuera del plazo establecido en las Normas de Tesorería. Agravando la custodia del dinero recaudado pues en el hospital no se tiene caja fuerte donde se guarde el dinero recaudado.

La liquidación de la recaudación diaria la realizan cada responsable de caja con el cajero general la misma que es entregada al cajero general para su verificación que es realizada a solas por el cajero general sin la presencia de operador, pues por problemas de espacio insuficiente es que la mayoría de veces los cajeros dejan su reporte conjuntamente con el dinero y luego regresar por su respectiva copia.

Respecto a la caja de los consultorios externos ha sido ubicada en un ambiente reducido y tiene un área aproximado de 4 mt², en donde solo alcanza para un escritorio de computadora, no cuenta con un ventilador o aire acondicionado; además, resaltar que el cajero no cuenta con una protección de seguridad contra bacterias o virus provenientes de enfermedades peligrosas como la TBC, entre otras.

Situación de la custodia documentaria - Almacén de la oficina de Tesorería

La custodia de todos los documentos de pagos que sustentan las operaciones registradas en el siaf de la institución por la recaudación de ingresos y por los pagos realizados (comprobantes de pago), se encuentran en un almacén que no es apropiado para su custodia y conservación (no tiene llave), pues se guardan en los mismos almacenes destinado a guardar otros documentos y equipos fuera de uso, estando a libre disponibilidad de otros trabajadores, quedando vulnerable la información, pudiendo ocurrir pérdidas de documentos que por la inseguridad del local no se podría conocer con exactitud la identidad de la persona que retiro los documentos sin la autorización debida.

. Entrevista al Jefe de Tesorería (CPC Yovane Edith Bravo Dávila)

1. ¿Cuál es su experiencia en la realización de auditorías administrativas?

La verdad yo no tengo ninguna experiencia en auditorías administrativas, pero tengo algo de conocimiento cuando yo estudiaba me explicaron cómo era una auditoría, la misma que ha hecho desde que ingrese a trabajar en la institución no se ha realizado en la oficina de tesorería.

2. ¿Para usted es importante reconocer los errores cuándo se hace una auditoría?

Bueno yo creo que, Si es importante reconocer los errores ya que de esta manera no se volverán a cometer en otra oportunidad, pudiendo mejorar los procesos que se realizan en la institución. Reconocer los errores es aceptar que queremos ser mejores realizando un trabajo apropiado de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y manuales internos de la institución.

3. ¿Cada cuánto tiempo cree que se deba realiza una auditoría administrativa en tesorería?

Yo creo que se debe realizar cada periodo ya que de esta manera se cometerá menos errores, y saber que errores hemos tenido para ser superados y trabajar apropiadamente de acuerdo a los lineamientos internos.

4. Sabe si esta normada la realización de una auditoría administrativa en su institución

Bueno con respecto a una norma interna de acá de la institución desconozco totalmente; pero a nivel del ministerio de economía y finanzas, se puede llevar a cabo una auditoría en cualquier momento de acuerdo a las normas de control dictadas, pudiendo ser preventivo, concurrente o posterior, lo que en la institución está faltando realizar, salvo por el concurrente que está a cargo de nosotros los trabajadores para evitar se realicen las actividades sin ningún control.

5. ¿Conoce que procesos se llevan a cabo en su área? Describa los procesos.

Bueno acá en el área de tesorería los procesos que se llevan a cabo son los siguientes:

- La fase del girado y pagado a las diferentes órdenes de compra y servicio
- Antes de proceder a realizar esta primera fase del girado se revisa rápida el expediente.
- Realizar el pago a los trabajadores de la Institución a sus respectivas cuentas bancaria a través del sistema SIAF ó mediante cheque.
- Se realiza pagos a los proveedores a su respectiva cuenta bancaria.
- Depósitos en las cuentas de la institución de la recaudación diaria que se realiza por la prestación de los servicios hospitalarios o la venta de medicamentos.
- Se realiza transferencias de dinero de la fuente de financiamiento Recursos directamente recaudados para realizar pago al personal que se encuentra laborando bajo la modalidad por terceros.

6. Cuando un trabajador realiza algo diferente a lo determinado en sus funciones, ¿Qué medidas toma?

Bueno acá en el Hospital se observa con frecuencia que a estos trabajadores no les sancionan, les siguen contratando, más aún si estos son de la misma agrupación política, ellos (directivos) los programan normal el próximo mes, es más ni siquiera les hacen una llamada de atención.

7. Existe un manual de procedimientos en el área de tesorería.

Acá en el área de tesorería no existe ningún manual de procedimientos, simplemente nos regimos a nuestras funciones según el MOF y en la normativa nacional emitida por la Dirección General de Tesorería.

8. Se realiza control eficaz a los ingresos recaudados por las operaciones en la entidad

El control de los ingresos recaudado en la institución no es totalmente eficaz, debido a que existen oportunidades de atrasos el conteo, verificación y depósito de la recaudación diaria.

9. El personal asignado al área de tesorería es capacitado periódicamente en gestión de recaudación

El personal está parcialmente capacitado, pues se aprovecha solo la programación de capacitaciones del MEF para participar, no pudiendo asistir todos los trabajadores del área de tesorería en la mayoría de oportunidades

10. La comunicación interna del personal de tesorería y el de las áreas vinculadas con la recaudación de ingresos es fluido, dinámico y apropiado.

He percibido que no existe una comunicación apropiada entre los trabajadores de tesorería y los de más demás áreas teniendo que buscar mejorar la relación interna. Entre el personal de la misma área de tesorería se puede decir que si existe comunicación apropiada, la misma que es fortalecida con reuniones continuas que se realizan al inicio del trabajo para fortalecer la motivación del trabajador e incrementar la recaudación tributaria.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA CON LA TESORERA

De la entrevista realizada a la Contadora CPC Yovane Edith Bravo Dávila, brinda información referente a la gestión administrativa de la institución respecto a la administración de las operaciones del área de tesorería, entre ellos la recaudación de ingresos, que comprende la atención al paciente, custodia de lo recaudado, traslado de dinero al banco para ser depositado y registro de los reportes en el SIAF de la institución. En todo el proceso se han detectado problemas que las da a conocer la tesorera en su entrevista, como la deficiencia de la comunicación interna con el personal de otras áreas, que muchas veces esto influye en la mayor recaudación, pues se ha visto algunas veces que personal de consultorios atienden directamente a pacientes, dejando de percibir la institución el costo correspondiente al servicio prestado.

Indico también la tesorera que desde que ella ingreso a trabajar en la Institución no se han practicado auditorias administrativas, siendo esta una deficiencia en la operatividad del negocio, pues no se ha tenido la oportunidad de manejar información documental referente a las deficiencia de la gestión y programar

capacitaciones para que todos los trabajadores de tesorería conozcan las diferentes normas y técnicas del anejo del efectivo, siendo de mucha ayuda esto para el desarrollo de sus actividades.

También indica la jefe de tesorería que en la institución no existen procedimientos necesarios aprobados para el área de tesorería, donde se establezca todas las fases y pasos que debe realizar cada trabajador de acuerdo al cargo que ocupe, debiendo de ser elaborado en conjunto con el personal de tesorería, pues ellos son los que conocen detalladamente las operaciones que se realizan en la institución.

Se realizó una encuesta tipo Likert de 18 preguntas de las cuales 12 son con respecto a la primera variable y preguntas son para la segunda variable, las que a continuación vamos a ver con su respectiva figura e interpretación:

Tabla 4: Estructura interna

El área de tesorería tiene definida su estructura interna, valores y políticas

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	2	24%
Indiferente	3	38%
De acuerdo	3	38%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

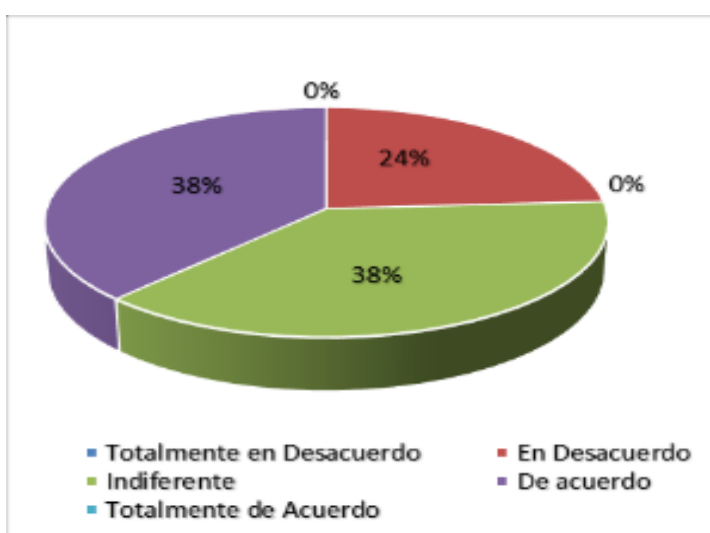


Figura 2: Estructura Interna

Interpretación: De la Tabla N° 4 y figura N° 2; se puede manifestar que el 38% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén indicaron estar DE ACUERDO que el área de tesorería tiene definida su estructura interna, valores y políticas, mientras que el resto 38% INDIFERENTE y el 24% EN DESACUERDO, respondieron respectivamente, debido a que no perciben que el área de tesorería tiene definida su estructura interna, valores y políticas, en el Hospital General de Jaén.

Tabla 5: Directivas Internas

Son las directivas internas de tesorería lo suficientemente claras para permitir una gestión adecuada

Categoría		Frecuencia	
		Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	en	2	24%
En Desacuerdo		5	63%
Indiferente		1	13%
De acuerdo		0	0%
Totalmente de Acuerdo	de	0	0%
		8	100

FUENTE: Elaboración propia.

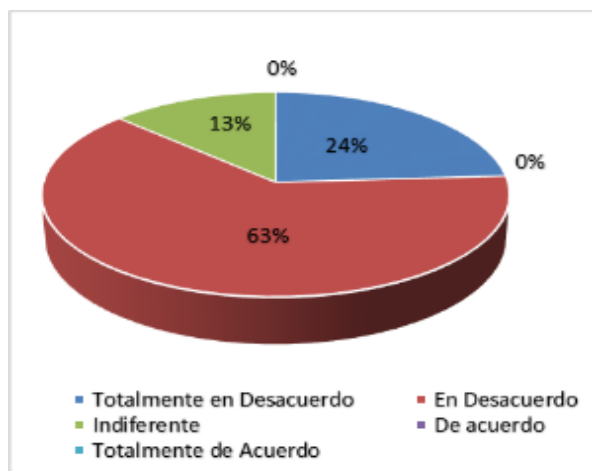


Figura 3: Directivas Internas.

Interpretación: De la Tabla N° 5 y figura N° 3; se puede manifestar que el 63% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén manifestaron estar EN DESACUERDO respecto a la existencia de directivas internas de tesorería que estén lo suficientemente claras para permitir una gestión adecuada en el área; mientras que el resto 24% TOTALMENTE EN DESACUERDO y el 13% INDIFERENTE respondieron respectivamente, dando a entender que las directivas internas de tesorería no permiten realizar una adecuada gestión.

Tabla 6: Cumplimiento de Metas

Se han cumplido las metas establecidas al área de tesorería dentro del desarrollo normal de sus actividades

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	25%
En Desacuerdo	2	25%
Indiferente	2	25%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: elaboración propia

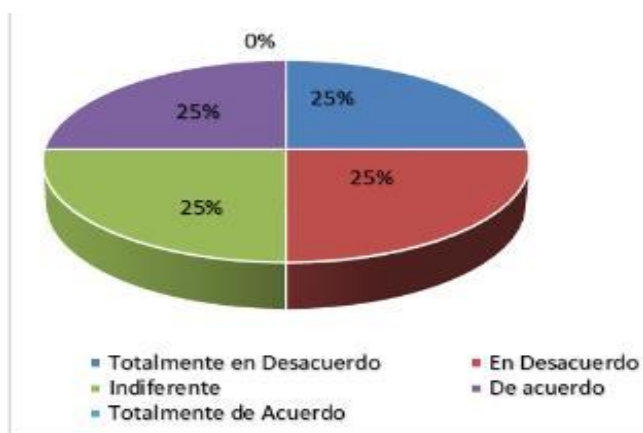


Figura 4: Cumplimiento de metas

Interpretación: De la Tabla N° 6 y figura N° 4; se puede manifestar que la respuesta de los trabajadores del área de Tesorería del Hospital general de Jaén se encuentran distribuidas entre las categorías de respuestas bajas, debido a que no se vienen cumpliendo las metas establecidas para el área dentro del desarrollo normal de las actividades por lo que todas las respuestas se encuentran divididas, correspondiendo el 25% a las categorías TOTALMENTE EN DESACUERDO, EN DESACUERDO, INDIFERENTE, y DE ACUERDO, mostrando con esto debilidad en el área por lo que se debe mejorar la percepción del trabajador.

Tabla 7: Cumplimiento de metas

Se han cumplido los objetivos establecidos en el área de tesorería respecto a la gestión de recaudación.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	7	87%
Indiferente	1	13%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

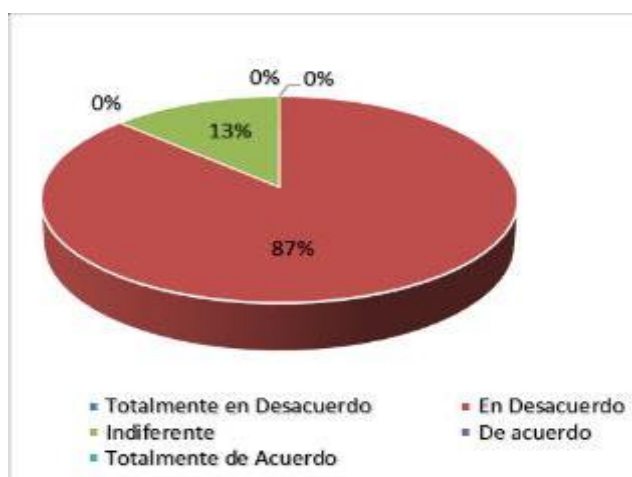


Figura 5: Cumplimiento de los objetivos

Interpretación: De la Tabla N° 7 y figura N° 5; se puede indicar que el 87% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén respondieron estar EN DESACUERDO respecto al Cumplimiento de los objetivos establecidos en el área de tesorería respecto a la gestión de recaudación, solo el 13% (1 trabajador) opina que el cumplimiento de metas es INDIFERENTE para él, pues los trabajadores de tesorería cumplen con el desarrollo de sus actividades, pero no vienen cumpliendo con los objetivos establecidos.

Tabla 8: Actividades y prioridades de la unidad de tesorería

En el hospital se han establecido con claridad las actividades y prioridades de la unidad de tesorería.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	3	37%
Indiferente	5	63%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

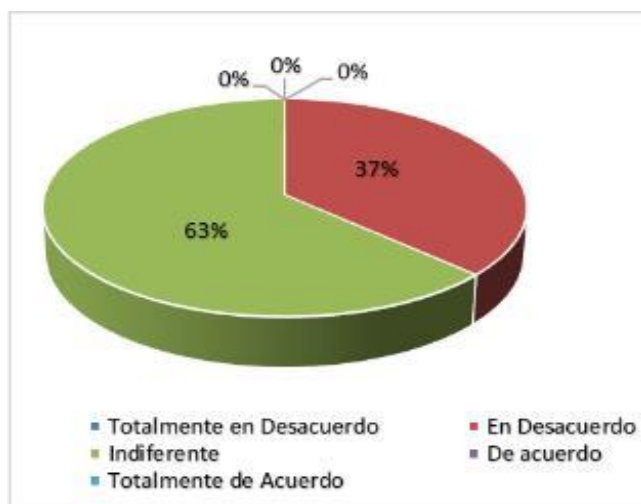


Figura 6: Actividades y prioridades.

Interpretación: De la Tabla N° 8 y figura N° 6; se puede indicar que el 63% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén indicaron que para ellos es INDIFERENTE si en el hospital se han establecido con claridad las actividades y prioridades de la unidad de tesorería, pues no lo perciben, solo llegan a cumplir con su trabajo y lo demás lo dejan solo para el jefe; el 37% restante de trabajadores manifestaron estar EN DESACUERDO, que en el hospital de allá establecido con claridad las actividades y prioridades de la unidad de tesorería.

Tabla 9: Comunicación Interna con diferentes áreas

Existe buena comunicación interna entre las diferentes áreas del hospital

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	24%
En Desacuerdo	3	38%
Indiferente	3	38%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

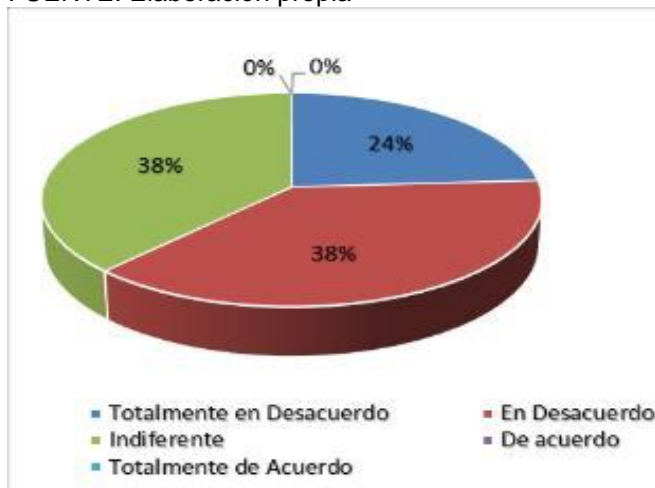


Figura 7: comunicación interna entre las diferentes áreas

Interpretación: De la Tabla N° 9 y figura N° 7; se puede indicar que el 38% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén respondieron que para ellos es INDIFERENTE y están EN DESACUERDO respectivamente, cuando se les consulto sobre la existencia de buena comunicación interna entre las diferentes áreas del Hospital, el 24% restante indico TOTALMENTE EN DESACUERDO, indicando con esto que no existe buena comunicación interna entre las diferentes áreas del Hospital, agravando aún más el diagnostico porque con urgencia de requiere reestructuración para mejorar todas estas indiferencias.

Tabla 10: Relaciones entre personal de la Unidad

Considera que son buenas las relaciones entre el personal de la unidad

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	13%
En Desacuerdo	1	13%
Indiferente	3	37%
De acuerdo	1	13%
Totalmente de Acuerdo	2	24%
	8	100

Fuente: Elaboración propia

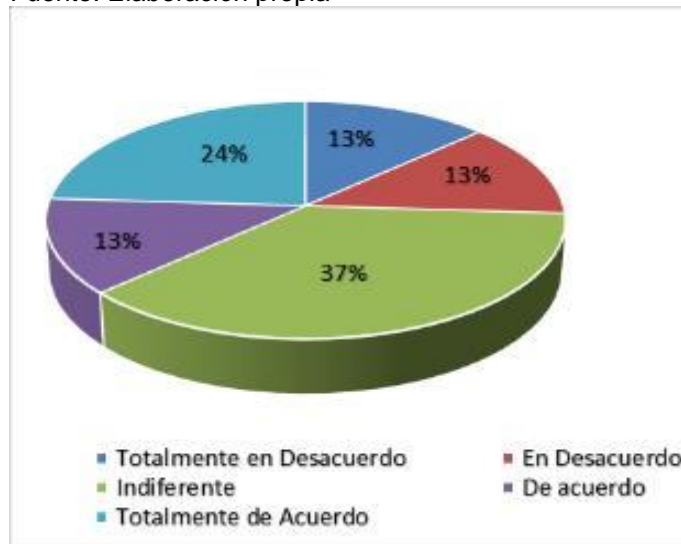


Figura 8: relaciones entre el persona

Interpretación: De la Tabla N° 10 y figura N° 8; se puede indicar que las respuestas están distribuidas entre todas las categorías, resaltando el 37% INDIFERENTE y el 24% TOTALMENTE DE ACUERDO que existen buenas relaciones entre el personal de la Unidad de tesorería del Hospital General de Jaén, existiendo una percepción diferente en el resto de trabajadores, pues unos opinan DE ACUERDO 13% y los otros 13% opinan EN DESACUERDO y TOTALMENTE EN DESACUERDO, por lo que se debe mejorar las relaciones entre el personal de la Unidad.

Tabla 11: Trabajo en equipo en el área de tesorería

Cree usted que el trabajo de la unidad de tesorería se realiza en equipo

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	13%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	3	37%
Totalmente de Acuerdo	4	50%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

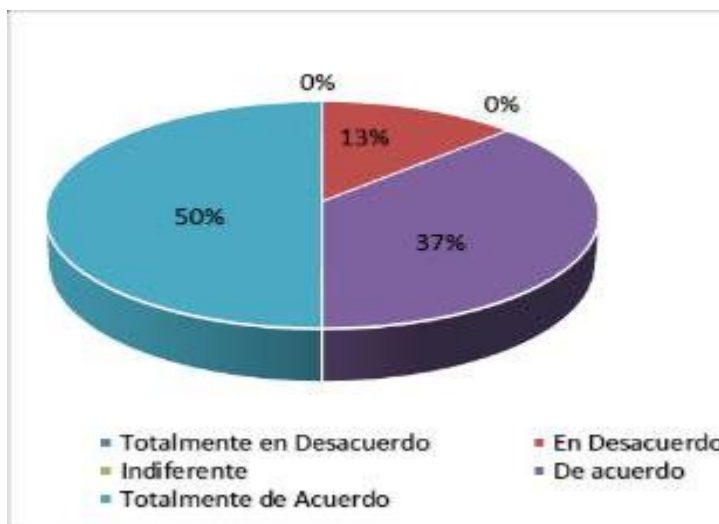


Figura 9: Trabajo en equipo

Interpretación: De la Tabla N° 11 y figura N° 9; se puede manifestar que el 50% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén encuestados, manifestaron estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** respecto a que el trabajo de la unidad de tesorería se realiza en equipo, mientras que el 37% manifestó **ESTAR DE ACUERDO** con la consulta, pues si perciben que el trabajo se realice en equipo, solo el 13% **EN DESACUERDO**, indico que no se realiza el trabajo en equipo.

Tabla 12: Aplican Medidas de control ingresos y gastos

En el hospital se aplican medidas de control a los ingresos y gastos periódicamente para medir el nivel de liquidez.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	13%
En Desacuerdo	6	74%
Indiferente	1	13%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 20/11/2018

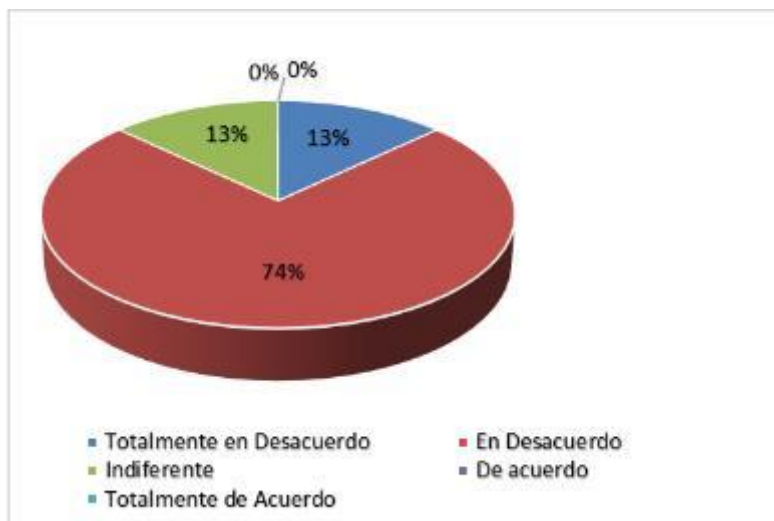


Figura 10: Medidas de control a los ingresos y gastos

Interpretación: De la Tabla N° 12 y figura N° 10; se puede indicar que el 74% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén encuestados, manifestaron estar EN DESACUERDO respecto a que en el Hospital se venga aplicando medidas de control a los ingresos y gastos periódicamente para medir el nivel de liquidez, por lo que da a entender que no se realiza en la práctica esta actividad; igualmente, el 13% INDIFERENTE y TOTALMENTE EN DESACUERDO respectivamente indicaron que se allá aplicado medidas de control sobre los ingresos y gastos para medir el nivel de liquidez.

Tabla 13: Las deficiencias se comunican al Jefe

Cuando se detectan deficiencias se comunican inmediatamente al jefe y se busca la solución.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	25%
En Desacuerdo	4	50%
Indiferente	2	25%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

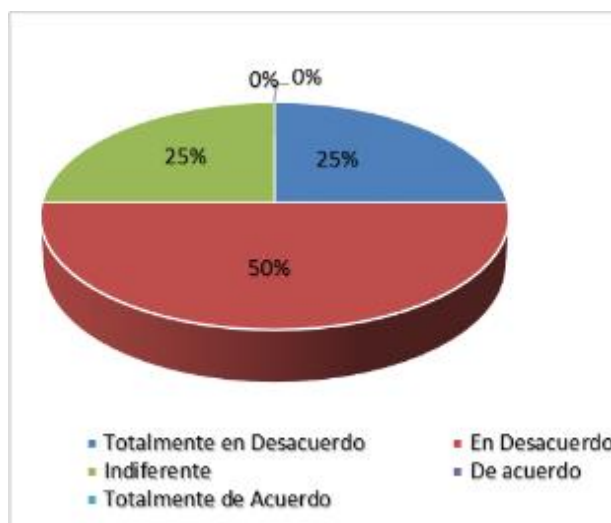


Figura 11: deficiencias se comunican inmediatamente al jefe

Interpretación: De la Tabla N° 13 y figura N° 11; se puede responder que el 50% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén encuestados, manifestaron EN DESACUERDO respecto a cuando se detectan deficiencias se comunican inmediatamente al jefe, esto quiere decir que no se realiza, mientras que el 25% INDIFERENTE y TOTALMENTE EN DESACUERDO respectivamente, indicaron no comunicar al jefe inmediatamente cuando se detectan deficiencias en sus actividades, por lo que se debe buscar herramientas para mejorar la comunicación en el trabajador.

Tabla 14: El jefe efectúa evaluaciones

El jefe de la oficina efectúa evaluación el cumplimiento de metas.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	2	25%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	6	75%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

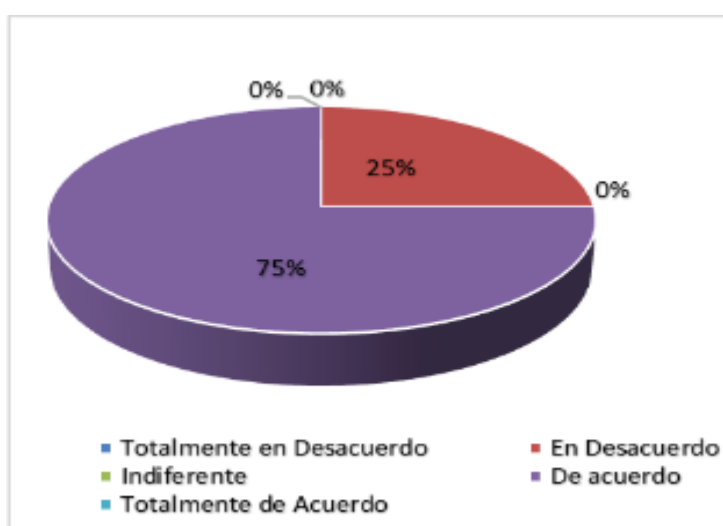


Figura 12: Evaluación el cumplimiento de metas.

Interpretación: De la Tabla N° 14 y figura N° 12; se puede responder que el 75% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén encuestados, respondieron estar DE ACUERDO que el Jefe de la oficina efectuó evaluación al cumplimiento de metas, mientras que el 25% restante indicaron estar EN DESACUERDO, pues ellos no quieren que se le realice una evaluación al cumplimiento de metas asignadas.

Tabla 15: Plan de Auditoria Ayudaría a mejorar la gestión

Cree usted que un plan de auditoria administrativa en el área ayudaría a mejorar la gestión de los recursos.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	4	50%
Totalmente de Acuerdo	4	50%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

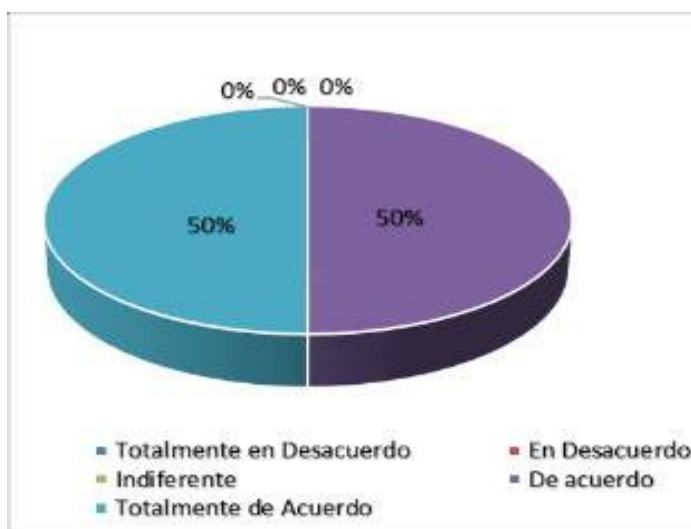


Figura 13: Plan de auditoria administrativa

Interpretación: De la Tabla N° 15 y figura N° 13; se puede responder que el 50% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén encuestados, respondieron TOTALMENTE DE ACUERDO cuando se le consulto “cree usted que un plan de auditoria administrativa en el área ayudaría a mejorar la gestión de los recursos”, el restante 50% manifestó también estar DE ACUERDO con la decisión de que se mejore la gestión de los recursos en tesorería, por lo que se debe practicar una auditoria administrativa al área de tesorería.

B. Evaluación la gestión de recaudación del área de tesorería del Hospital General Jaén.

Tabla 16: Procedimientos de recaudación

En el hospital hay procedimientos de recaudación debidamente aprobados.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	13%
Indiferente	3	38%
De acuerdo	4	49%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

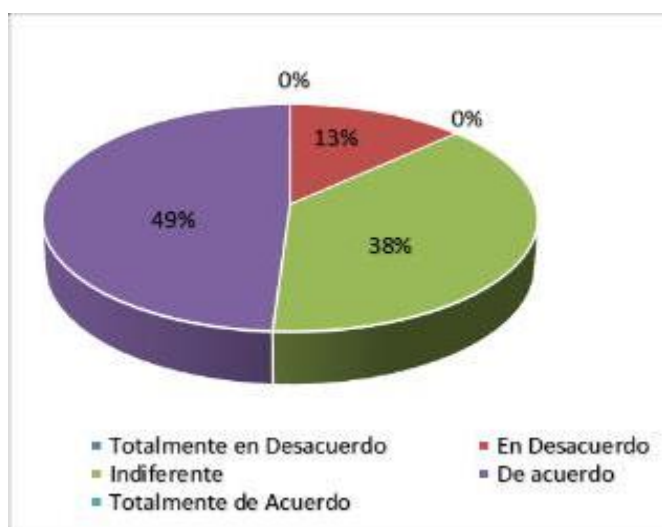


Figura 14: procedimientos de recaudación

Interpretación: De la Tabla N° 16 y figura N° 14; se puede manifestar que el 49% de los trabajadores del área de tesorería del Hospital General de Jaén encuestados, respondieron DE ACUERDO cuando se le consultó “en el hospital hay procedimientos de recaudación debidamente aprobados”, esta misma consulta para el 38% de los trabajadores es INDIFERENTE y el 13% restante manifestaron EN DESACUERDO que en el Hospital existan procedimientos de recaudación debidamente aprobados.

Tabla 17: Capacitación y manejo

En el hospital existe programación de capacitación en manejo y gestión de tesorería.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	4	50%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	4	50%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

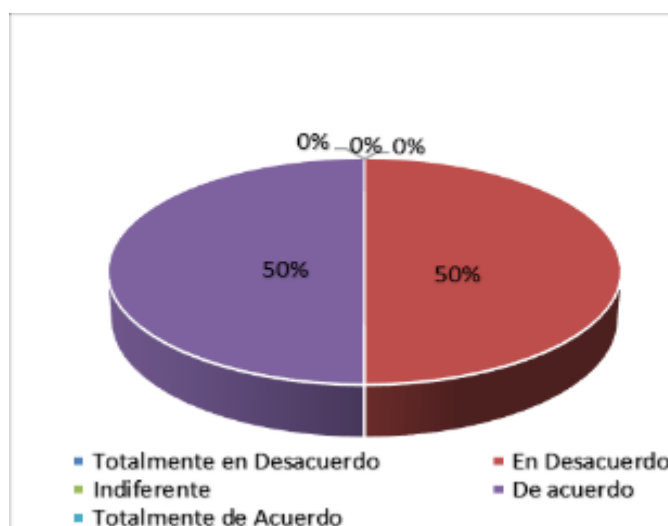


Figura 15: Manejo y gestión de tesorería.

Interpretación: De la Tabla N° 17 y figura N° 15; se puede manifestar que las respuestas solo se centran en 2 alternativas, correspondiéndoles a cada una el 50%, como son: DE ACUERDO y EN DESACUERDO respecto a la consulta de la programación de capacitación en manejo y gestión de tesorería, dejando en claro que ni para todos los trabajadores del área se les brinda capacitación en su correspondiente actividad.

Tabla 18: Aprueba directivas internas

En el hospital se han aprobado directivas internas referentes al manejo de la tesorería.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	2	25%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	1	13%
Totalmente de Acuerdo	5	62%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

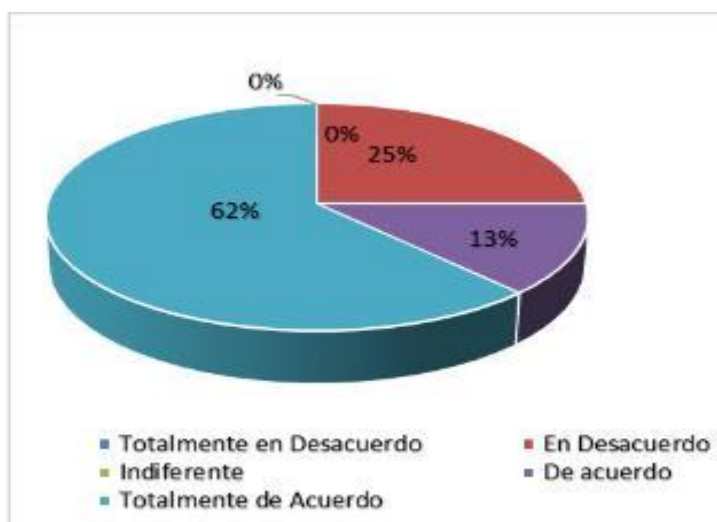


Figura 16: Directivas internas referentes de la tesorería.

Interpretación: De la Tabla N° 18 y figura N° 16; se puede manifestar que el 62% manifestó estar TOTALMENTE DE ACUERDO, con la pregunta su en el hospital se han aprobado directivas internas referente al manejo de la tesorería, por lo que da a entender que si existen las normas aprobadas, mientras que el 25% manifestó estar EN DESACUERDO pues no sabe que existan esas normas, y el 13% restante indico DE ACUERDO que existen las normas aprobadas.

Tabla 19: Directivas internas, identifican puntos críticos.

A través de las directivas internas de tesorería, se han identificado los puntos críticos que requieren control.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	25%
En Desacuerdo	6	75%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Elaboración propia

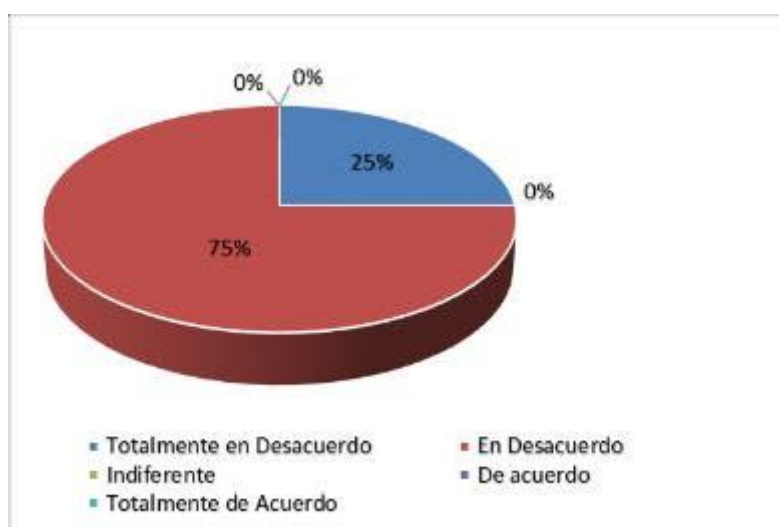


Figura 17: Puntos críticos que requieren control.

Interpretación: De la Tabla N° 19 y figura N° 17; se puede manifestar que el 75% manifestó estar EN DESACUERDO, que, a través de las directivas internas de tesorería, se hayan identificado los puntos críticos que requieren control en la gestión, mientras que el 25% restante manifestaron TOTALMENTE EN DESACUERDO que, a través de las directivas internas de tesorería, se hayan identificado los puntos críticos que requieren control en la gestión.

Tabla 20: Ingreso relacionado con actividades

Ingresos que se perciben en el hospital están directamente relacionados con las actividades que se realizan.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	4	50%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	4	50%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 20/11/2018

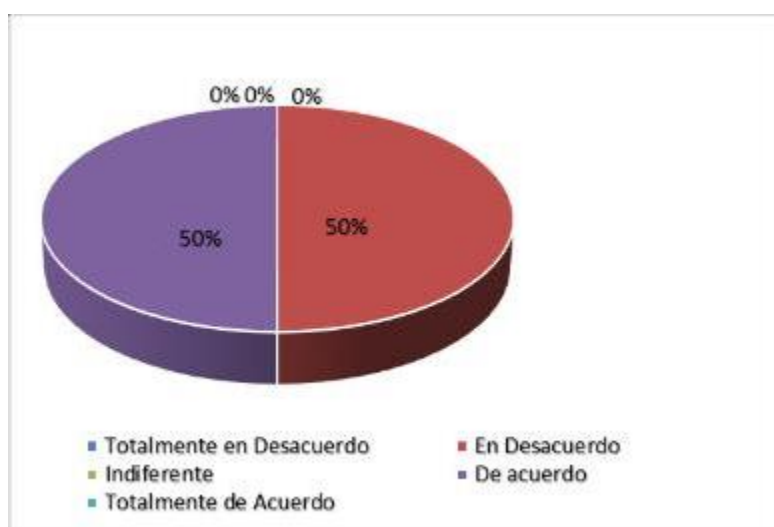


Figura 18: *Figura N° 17.* Ingresos relacionados con las actividades

Interpretación: De la Tabla N° 22 y figura N° 18; se puede manifestar que el 50% manifestó estar DE ACUERDO, que los Ingresos que se perciben en el hospital están directamente relacionados con las actividades que se realizan; mientras que el 50% restante, manifestaron estar EN DESACUERDO que los Ingresos que se perciben en el hospital están directamente relacionados con las actividades que se realizan, por lo que se debe realizar un estudio detallado de los ingresos que percibe el Hospital.

Tabla 21: Indicadores para medir el nivel de recaudación

En el hospital utiliza indicadores para medir el nivel de recaudación.

Categoría	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	5	61%
Indiferente	3	38%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
	8	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 20/11/2018

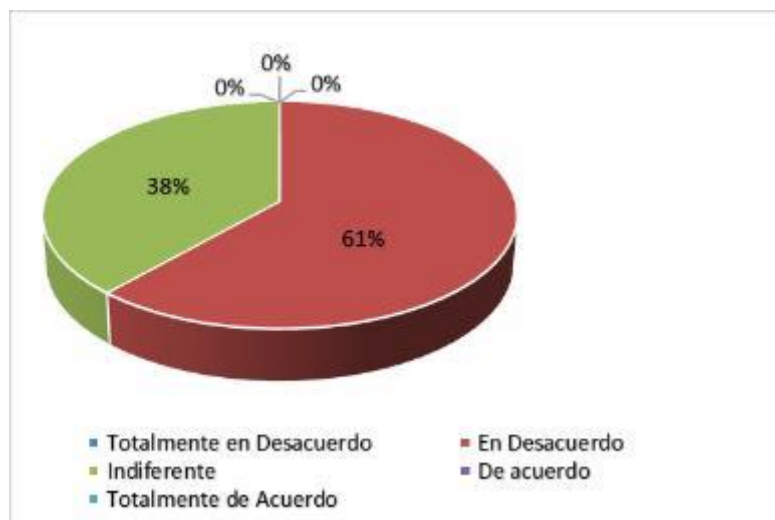


Figura 19: *Indicadores para medir el nivel de recaudación.*

Interpretación: De la Tabla N° 21 y figura N° 19; se puede manifestar que el 61% indico EN DESACUERDO, cuando se les consulto “en el hospital utiliza indicadores para medir el nivel de recaudación que los Ingresos”, por lo que deja a entender que no se están utilizando indicadores de medición, mientras que para el 38% es INDIFERENTE, si en el hospital se utiliza o no indicadores para medir el nivel de recaudación.

Tabla 22: Reporte de Ingresos Recursos Directamente Recaudados

<i>Reporte de ingresos por la fuente de financiamiento recursos directamente recaudados</i>						
Conceptos Directamente Recaudados	Ingresos 2016		Ingresos 2017		Diferencias	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Venta de Bienes	199,191.00	35.96	220,375.00	38.54	21,184.00	10.64
Derechos y tasas administrativas	48,367.00	8.73	50,099.00	8.76	1,732.00	3.58
Venta de servicios	258,145.00	46.61	263,555.00	46.09	5,410.00	2.10
otros ingresos	48,144.00	8.69	37,846.00	6.62	-10,298.00	-21.39
	553,847.00	100.00	571,875.00	100.00	18,028.00	3.26

Fuente: Consulta amigable de Ingresos – Transparencia Económica - MEF

Comentario: De la Tabla N° 22 se puede afirmar que la recaudación de ingresos en la Institución en forma general se ha incrementado en 3.26% el año 2017 respecto al año 2016. Donde incluso se puede apreciar que se ha tenido una disminución en los otros ingresos en 21.39% que significa 10,298.00 soles. Afectando con esto el crecimiento de la institución, incrementándose en mayor proporción la venta de bienes que son medicamentos en 10.64%; por lo que se tienen que realizar un mayor control para poder generar mayores recursos en los próximos años, pues llevando un control apropiado administrativamente el hospital va a mejorar sus ingresos recaudados que ayudaran a cumplir con otras actividades programadas que se están dejando de lado como las capacitaciones del personal de la oficina de tesorería.

Tabla 23: Ejecución de Ingresos con relación al presupuesto

Ejecución de ingresos en relación al presupuesto institucional modificado de los recursos directamente recaudados por Venta de Bienes.

Conceptos Recaudado	PIM por venta de productos	% PIM	Recaudación por venta de productos	% Recaudación	Variación del PIM y recaudación	% de la Variación
Medicina	150,000.00	97.98	220,375.00	100.00	70,375.00	46.92
Otros productos de salud	3,100.00	2.02	0.00	0.0	-3,100.00	-100.00
Total Venta de Bienes	153,100.00	100.00	220,375.00	100.00	67,275.00	43.94

Fuente: Consulta amigable de Ingresos – Transparencia Económica - MEF

Comentario: De la Tabla N° 23 se puede manifestar que la institución al comparar lo recaudado con lo estimado se ha determinado que la recaudación ha sido mayor en 46.92% para la venta de medicina, pudiendo incluso mejorar si la institución se brindan las facilidades al personal de tesorería que se encuentran a cargo de las cajas de cobranza de farmacia, pues se ha llegado a determinar según el jefe de tesorería que no todos los medicamentos son cobrados generando esto desorden e incomodidad al momento de cumplir con las metas establecidas, como ha sido el caso de los otros productos de salud que se proyecto recaudar S/. 3,100 y no se logró recaudar ni un sol, evidenciando con esto deficiencias en el desempeño de la institución.

Tabla 24: Ejecución de ingresos con relación al presupuesto

Ejecución de ingresos en relación al presupuesto institucional modificado de los recursos directamente recaudados por derechos y tasas administrativas, 2017

Conceptos Recaudado	PIM por Derechos y Tasas	% PIM	Recaudación por Derechos y Tasas	% Recau dación	Variación del PIM y recaudación	% de la Variación
Exámenes médicos, psicosomáticos y dosaje etílico	1,032.00	3.62	0.00	0.00	-1,032.00	-100
Certificados	10,500.00	36.80	6,220.00	12.42	-4,280.00	-40.76
Pases sanitarios	0.00	0.00	52.00	0.10	52.00	100
Carnets y/o tarjetas de atención	7,000.00	24.53	12,267.00	24.49	5,267.00	75.25
Otros derechos administrativos de salud	10,000.00	35.05	31,560.00	63.00	21,560.00	215.6
Total Venta Derechos y T.	28,532.00	100.00	50,099.00	100.00	21,567.00	75.59

Fuente: Consulta amigable de Ingresos – Transparencia Económica - MEF

Comentario: En la Tabla N° 24 es factible indicar que la venta de derechos y tasas que más crecimiento tuvo en el 2017 fueron los otros derechos administrativos de salud S/ 21,560.00 de recaudado respecto a lo programado en el PIM institucional, respecto a los ingresos es la venta de carnets y/o tarjetas de atención de nuevos usuarios que pasan a formar parte de los pacientes del Hospital General de Jaén con S/. 5,267.00 que significa 75.25% más que el proyectado en el PIM institucional. En general el total venta de derechos y tasas recaudado se incrementó en 75.59% respecto a lo programado en el PIM de la institución.

Tabla 25: Ingresos con relación al presupuesto institucional modificado

Ejecución de ingresos en relación al presupuesto institucional modificado de los recursos directamente recaudados por venta de servicios

Conceptos Recaudado	PIM por venta de servicios	% PIM	Recaudación por venta de servicios	% Recau dación	Variación del PIM y recaudación	% de la Variación
Atención medica	15,000.00	3.75	23,938.00	9.08	8,938.00	59.59
Atención dental	1,200.00	0.30	887.00	0.34	-313.00	-26.08
Examen psicológico y/o psiquiátrica	1,800.00	0.45	2,946.00	1.12	1,146.00	63.67
Servicio de emergencia	10,500.00	2.62	66,016.00	25.05	55,516.00	528.72
Cirugía	8,000.00	2.00	2,299.00	0.87	-5,701.00	-71.26
Hospitalización	286,533.00	71.57	16,192.00	6.14	-270,341.00	-94.35
Servicio de tópico	15,000.00	3.75	357.00	0.14	-14,643.00	-97.62
Servicios en clínicas	2,400.00	0.60	0.00	0.00	-2,400.00	-100
Otros servicios médicos - Asistenciales	2,400.00	0.60	33,441.00	12.69	31,041.00	1293.38
Exámenes de laboratorio	22,500.00	5.62	59,681.00	22.64	37,181.00	165.25
Electrocardiograma	12,000.00	3.00	1,440.00	0.55	-10,560.00	-88
Diagnósticos por imágenes (rayos x, ecografías, Tomografías, otros)	20,000.00	5.00	36,165.00	13.72	16,165.00	80.83
Otros exámenes de Laboratorio y de ayuda al Diagnostico	1,500.00	0.37	10.00	0.00	-1,490.00	-99.33
Vacunas	0.00	0.00	29.00	0.01	29.00	100
otros servicios de salud	1,500.00	0.37	20,154.00	7.65	18,654.00	1243.6
Total Venta de servicios	400,333.00	100.00	263,555.00	100	-136,778.00	-34.16

Fuente: Consulta amigable de Ingresos – Transparencia Económica - MEF
Elaborada: por la Tesista

Comentario: En la Tabla N° 25 se muestra la venta de los servicios que presta en el Hospital de Jaén donde se ve claramente que en algunas oficinas que prestan servicios especializados no se ha cumplido con la meta establecida, pudiendo observar que se ha recaudado S/. 136,778.00 soles menos que el programado a recaudar en el PIM institucional. Siendo el mas resaltante los ingresos recaudados por servicios de emergencia que significa S/, 55,516.00 soles más que el establecido en el PIM institucional. Otra de las partidas importantes que ha tenido un revés en la recaudación es el servicio de hospitalización que ha tenido una recaudación por debajo de lo estimado en el PIM institucional en S/. 270,341.00, por lo que se tienen

que realizar un estudio y análisis de esta sección para saber que está ocurriendo, el porqué de la reducción. Otra partida que incrementó su recaudación son los otros servicios médicos asistenciales en S/. 31,041.00 soles más que el programado en el PIM institucional. De acuerdo al análisis general de los datos presentados en la tabla 7 se puede indicar que la recaudación ha sufrido una disminución importante en S/. 136,778.00 que significa el 34.16% de reducción de la venta de servicios comparado con el PIM institucional.

Tabla 26: Ejecución de Ingresos con relación al presupuesto

Ejecución de ingresos en relación al presupuesto institucional modificado de los recursos directamente recaudados por otros ingresos

Conceptos Recaudado	PIM por Derechos y Tasas	% PIM	Recaudación por Otros servicios	% Recau dación	Variación del PIM y recaudación	% de la Variación
intereses por depósitos distintos de recursos por privatización y concesiones	0.00	0.00	201.00	0.53	201.00	100
otros intereses	3,600.00	19.89	0.00	0.00	-3,600.00	-100
otras sanciones	8,000.00	44.20	0.00	0.00	-8,000.00	-100
otros ingresos diversos	6,500.00	35.91	37,645.00	99.47	31,145.00	479.15
Total Otros ingresos	18,100.00	100.00	37,846.00	100.00	19,746.00	379.15

Fuente: Consulta amigable de Ingresos – Transparencia Económica - MEF
Elaborada: por la Tesista

Comentario: En la Tabla N° 26 se muestra la recaudación de otros ingresos generados por servicios diversos prestados por el Hospital general de Jaén, donde se aprecia que el concepto más resaltante son los otros ingresos diversos los cuales ha sido S/. 21,145.00 más la recaudación que el PIM institucional, disminuyendo en otras partidas como las de otras sanciones y otros intereses en S/. 8,000 y S/. 3,600 respectivamente que a nivel total representan una un incremento neto de recaudación de los otros ingresos en S/. 19,746.00 soles.

IV. DISCUSION

La presente investigación se está realizando en el Hospital General de Jaén, porque presente algunas deficiencias en la gestión de recaudación y adolece de herramientas de auditoria administrativa para lograr mejorar la gestión del personal de tesorería en el cumplimiento de sus labores, realizándose una entrevista con el jefe de tesorería, diagnóstico de la unidad de tesorería y evaluación a la recaudación que ha tenido en hospital.

De acuerdo al primer objetivo específico: Diagnosticar la situación administrativa actual de la oficina de tesorería del Hospital General de Jaén, 2017.

Este se llevó a cabo mediante el diagnóstico realizado a las actividades que se desarrollan en la unidad de tesorería, encontrando que existe deficiencias en el manejo administrativo, por lo que es necesario que se realice prácticas de auditoria administrativa para mejorar la administración de los recursos asignados a la unidad. De acuerdo a la entrevista realizada con la Jefe de la oficina de tesorería se pudo conocer que no existen manuales de procedimientos establecidos en la institución para el manejo de los recursos y el cumplimiento de sus funciones, solo se guían del manual de organización y funciones del Hospital y de la normativa de tesorería emitida por el gobierno central para cumplir con la administración de los recursos, especialmente la gestión de recaudación, donde existen problemas pues no todos los servicios que se prestan en el institución son recaudados, pues existe deficiencia en su cumplimiento por lo que se debe tomar las medidas necesarias para lograr gestionar adecuadamente los recurso directamente recaudados.

El manejo documentario y la custodia de todos los documentos que significan medios de control de los ingresos y egresos de la unidad de tesorería no están siendo custodiados de manera apropiada, pues se encuentran ubicados conjuntamente con los documentos de las demás áreas del hospital en un lugar que carece de seguridad y está a libre disponibilidad de los demás trabajadores, pudiendo ocurrir pérdidas de los documentos que podría poner en riesgo la gestión administrativa y operativa de la unidad de tesorería ante una posterior acción de control, por lo que el jefe de la unidad debe mejorar la custodia de los bienes.

Los depósitos de las recaudaciones se hacen sin la seguridad correspondiente para el traslado del efectivo que se lleva a depositar en el banco, exponiéndose a riesgos el personal y el dinero de la institución, debiéndose mejorar y permitir mayor custodia y seguridad de las finanzas del hospital, de tal manera que no exista riesgo para el personal ni para los bienes dinerarios de la institución.

Al respecto sobre el análisis administrativo realizado en la unidad de tesorería se percibe que se está manejando de manera incorrecta el control interno institucional aprobado para este fin. Poniendo en riesgo las actividades administrativas del área de tesorería en el Hospital General de Jaén.

Al respecto de lo mencionado anteriormente, Lucero & Valladolid, (2013) nos dice que el sistema de control y administración es importante en el sector público debido a que les permitirán tener una certeza razonable de la información y procedimientos ejecutados en las organizaciones para realizar las diferentes actividades, la adecuada aplicación de un control interno permitirá alcanzar los objetivos planteados de manera más adecuada. También Guerrero (2014). Nos muestra que en su investigación realizada en Colombia, muchas entidades cuentan con normas establecidas y manuales pero a pesar de ello carecen de controles eficientes, sus recursos no son bien administrados. Por ello la importancia de contar con un control interno en los procesos que se realizan, con el fin de poder alcanzar u optimizar sus ingresos en un plazo determinado.

De acuerdo al primer objetivo específico: Evaluación la gestión de recaudación del área de tesorería del Hospital General Jaén.

De la entrevista realizada a la Jefe de la oficina de tesorería y al análisis **realizado** a los recursos directamente recaudados se ha percibido que en el Hospital General de Jaén que la gestión de recaudación no es la apropiada, siendo esto causado por las deficiencias presentadas en el diagnóstico administrativo realizado al personal de la unidad de tesorería y a la información generada por esta unidad y las demás unidades orgánicas del hospital, pues al no existir un control apropiado de los pacientes atendidos esto genera que no se tenga recaudación por los servicios prestados a los pacientes, por lo que se tiene que mejorar la gestión de los recursos directamente recaudados para que estos se incrementen razonablemente, pues si continúa el descontrol se van a reducir los ingresos del hospital.

Si comparamos el año 2017 con el 2016 se percibe que no hay muchas diferencias en el recaudado, pues solo es el 3.26% el crecimiento que ha logrado el hospital, pudiendo ser mayor el incremento si se ejerce mayor control a los servicios prestados en el hospital, donde independientemente del control en el cobro de todos los servicios se establezcan nuevas tarifas en el tupa que estén de acuerdo al valor de mercado, permitiendo con esto incrementar la recaudación.

Como respaldo a la investigación, consideramos al autor Rivas, (2017). Quien realizó un estudio para verificar la eficacia del control interno en ministerio de agricultura y riego, donde pudo determinar que el control es deficiente ya que no cumplen con las normas establecidas, el personal no se capacita constantemente por lo que la percepción del control interno eficiente solo ascendió a un 28%, así mismo agregó que en las entidades públicas carecen de un control interno eficaz por ello el resultado de las actividades desarrolladas para la población son deficientes.

V. CONCLUSIÓN

1. La auditoría administrativa ha permitido a los funcionarios del Hospital General de Jaén conocer las principales deficiencias que presenta la unidad de tesorería, partiendo desde el diagnóstico de la información que se maneja en la unidad de tesorería hasta aplicar la entrevista al jefe de la oficina, detectando errores administrativos en el manejo documentario, custodia de valores, custodia de bienes, etc.
2. De la evaluación a la gestión de recaudación en el área de tesorería del Hospital General de Jaén se encontró que existen deficiencias en la recaudación la misma que está disminuyendo por falta de control, viniendo cobrando los servicios prestados en el hospital con un tarifario que se encuentra desactualizado.
3. Que se debe implementar acciones de seguridad para la custodia apropiada de los documentos, bienes y el dinero recaudado, mejorando incluso la seguridad en el traslado de lo recaudado hacia el banco para su depósito en la cuenta respectiva de recursos directamente recaudados.
4. Que se ha establecido una propuesta de plan de auditoria administrativa para el área de tesorería que va a permitir mejorar la gestión de recaudación en el Hospital General de Jaén, así como también, la elaboración de los manuales correspondientes para realizar adecuadamente la asignación de funciones a cada trabajador de la unidad de tesorería.

VI. RECOMENDACIONES

1. La institución periódicamente debe practicar diagnóstico administrativo a todas sus áreas para conocer cómo se vienen desarrollando las actividades administrativas y operativas, con la finalidad de realizar los cambios que sean necesarios para mejorar la administración.
2. La administración del hospital en coordinación con el tesorero y el jefe de planificación, deben actualizar los costos de los servicios establecidos en el TUPA, de tal forma que permita mejorar la gestión de recaudación del hospital y a la vez ejercer mayor control en las cobranzas de atención al paciente.
3. Al jefe de tesorería del Hospital general de Jaén implementar las acciones necesarias para mejorar la custodia de los documentos de su área, la administración de los bienes, la recaudación del dinero y seguridad en el traslado del dinero a depositar en los bancos que se generen en el hospital por recursos directamente recaudados.
4. A la Institución revisar la propuesta de plan de auditoría administrativa contenida en la presente investigación para su análisis y consideración respectiva si así lo estima conveniente, pues ayudara a mejorar la gestión de recaudación institucional.

VII. PROPUESTA

Proponer un plan de auditoría administrativa para el área de Tesorería que mejore la gestión de recaudación del Hospital General Jaén

La presente propuesta de plan de auditoría administrativa se realizará con la finalidad de establecer los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para buscar la mejora de la gestión de recaudación en la oficina de tesorería del Hospital general de Jaén, realizando primeramente un diagnostico preliminar, que sea suficiente, pertinente y relevante, que oriente a la buena realización de la auditoría administrativa.

Por tal consideración es que se presenta la presente propuesta que enfoca la manera de como implantar adecuadamente un plan de auditoría administrativa, auditoría que debe ser aplicada de manera periódica, la mismas que van a ser de mucha ayuda para el cumplimiento de metas en la institución, puesto que a través de la auditoría administrativa se puede definir nuevos procedimientos de administrar negocios o instituciones.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General.

Implementar auditorías administrativas periódicas en el área de tesorería de la Hospital General de Jaén, con el propósito de verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución en la gestión de recaudación de sus ingresos generados por la prestación de servicios hospitalarios.

Objetivos específicos

1. Realizar evaluaciones periódicas de las actividades administrativas que realizan en la oficina de tesorería mediante la aplicación de diagnóstico empresarial.
2. Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de recaudación en el personal del Hospital General de Jaén

3. Mejorar los procesos del Área de Tesorería para una buena gestión de recaudación.
4. Mejorar la comunicación interna entre los miembros de la oficina de tesorería y demás áreas.

Aspectos que deben ser considerados para la auditoría administrativa.

1. Factores a mejorar en Tesorería - Situación administrativa

- a. Evaluar los procesos y procedimientos de la oficina de tesorería.
- b. Evaluar el cumplimiento de las actividades asignadas al personal.
- c. Medir el rendimiento de los trabajadores de tesorería luego de ser capacitado.
- d. Determinar los aspectos que inciden en la comunicación interna en la Institución para mejorar la recaudación.
- e. Verificar la existencia de los procedimientos de traslado y seguridad de los valores (dinero para depósito en el banco).
- f. Analizar el cumplimiento del nivel de recaudación de los recursos directamente recaudados,
- g. Evaluar el cumplimiento de las políticas de custodia de bienes por el personal de la oficina de tesorería

2. Naturaleza y alcance

La auditoría administrativa es de naturaleza obligatoria y se aplicara en la oficina de tesorería del Hospital general de Jaén, cuyo fin es evaluar la gestión de la recaudación de los recursos directamente recaudados en la institución por la prestación de servicios, venta de bienes y servicios adicionales que son complementarios a la gestión de salud en el hospital.

El periodo a revisar será del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.

3. Antecedentes de la Institución

3.1. Naturaleza de sus actividades

El Hospital General de Jaén tiene como actividad la prestación de servicios asistenciales de salud a la comunidad en general, beneficiando a muchos con atención ambulatorias gratuitas en conjunto con otros actores de la sociedad

4. Normas internas de la Institución.

La Institución tiene que obligatoriamente dar cumplimiento a las normas y políticas establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas respecto al manejo financiero desde la Dirección General de Tesoro Público:

- a. Manual, Normas y procedimientos de tesorería
- b. Reglamento de organización y funciones.
- c. Manual de procedimientos
- d. Manual de organización y funciones
- e. Directiva interna de tesorería
- f. Procedimientos de recaudación y depósitos de los montos recaudados
- g. Planeamiento Estratégico Institucional
- h. Plan Operativo Institucional
- i. Presupuesto Institucional

5. Ambiente de Control

De acuerdo con la entrevista realizada a la jefa de tesorería y el diagnóstico realizado se determina que la institución no posee una organización interna fuerte en el área que identifique claramente las actividades que desempeña cada trabajador y los procedimientos establecidos en la oficina, pues carecen de una cultura organizacional e identidad del trabajador con la institución, motivo por el cual es momento para que busquen herramientas que ayuden a solucionar la problemática que se está viviendo hace años en el Hospital, poniendo en riesgo incluso a sus pacientes, pues al no haber identificación del trabajador con su empleador, este no realiza bien su trabajo o no está disponible en el momento

apropiado, justo cuando se le necesita, de acuerdo a las políticas nacionales implementadas por el sector salud.

6. Puntos de Atención

Como producto del análisis realizado en el diagnóstico de la situación administrativa actual que vive el Hospital General de Jaén, se han detectado varios aspectos que deben ser considerados como puntos críticos (riesgo) los mismos que deben ser tomados en consideración cuando se practique una auditoria administrativa en la oficina de tesorería, siendo:

- a. No se tienen manuales de procedimientos de las actividades que se realizan en la oficina de tesorería.
- b. Los trabajadores no conocen todos los procesos que deben realizar durante el cumplimiento de una actividad de la oficina de tesorería.
- c. Los trabajadores no son sometidos a supervisión continua.
- d. No se practican arqueos de caja a las cobradoras y a la cajera general hace mucho tiempo.
- e. El traslado de dinero al banco se hace sin el debido proceso de seguridad.
- f. La custodia del dinero recaudado en el día no se realiza apropiadamente.
- g. La custodia de los documentos que sustentan los ingresos y los pagos no se realiza apropiadamente.
- h. La capacitación al personal es limitada, solo se le capacita al jefe cuando hay charlas gratuitas por el MEF.
- i. El clima laboral no es el apropiado en la oficina por lo que deriva de atrasos en el cumplimiento de las labores.

7. Riesgos a nivel del área de Tesorería.

- a. No se practican evaluaciones de rendimiento del personal, solo es contratado por política.
- b. No se sancionan las faltas apropiadamente.
- c. No se realizan convocatorias de los puestos de trabajo (especialidad).
- d. No existe un plan de incentivo para el trabajador.
- e. Limitados conocimientos por falta de capacitaciones.

- f. Deficiencia en los espacios destinados como oficinas.
- g. No existe una cámara de seguridad para custodiar el dinero recaudado.
- h. Existen deficiencias al momento de reconocer los ingresos.
- i. Se continúan realizando pagos con cheques al personal y a los proveedores.

8. Equipo que conforma la auditoria

Estará conformado de la siguiente manera:

Cargo	Nombre
Supervisor
Jefe de Equipo
Auditor

9. Usuarios de la información.

Son los interesados de los resultados.

Cargo	Nombre
Director
Administrador

10. Técnicas de Auditoria:

Se utilizarán la observación, confirmación, entrevista personal, cuestionarios, revisión documental, indagación e inspección.

11. Instrumentos

Encuesta: cuestionario de preguntas.

12. MARCAS A UTILIZAR

DETALLE	ABREVIATURA
Observado	⌘
Verificado	√
Revisado	®
Indagado	*
Hallazgo	☀

PROGRAMA DE AUDITORIA

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DE JAEN				
N°	Procedimiento	Ref.	Fecha	Observación
I	PRELIMINAR			
	Solicitar documentación	PT-01		
	Elaboración de cuestionario	PT-02		
II	EJECUCION DE LA AUDITORIA	PA-01		
	EVALUACION AL AREA DE TESORERIA			HT-01
	Objetivos: Recabar información sobre la normativa, conocimiento de procedimientos, manuales que se pueda documentar en el trabajo al ser ejecutado			
	Visitar las instalaciones del hospital General de Jaén: observar e investigar desempeño de las funciones y procedimientos del área de tesorería, elaborar una narrativa.	PT-03		
	Revisión de la estructura organizacional del hospital General de Jaén – Área de tesorería	PT-04		
	Revisar la legislación y normatividad Manuales (MOF), reglamentos (ROF) y directivas, institucionales y del área de tesorería.	PT-05		
	Aplicar el cuestionario de control interno	PT-02		
	Aplicar la entrevista al tesorero para verificar el conocimiento sobre sus funciones y procedimientos del área que desempeña	PT-06		
	VERIFICAR EL EFECTIVO EN CAJA Y BANCOS DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS.	PA-02		HT-02
	Objetivos: Verificar la existencia de fondos, verificar los saldos existentes, verificar la correcta valuación.			
	Caja			
	Realizar la suma comparativa detallando las cuentas que componen el saldo de caja y bancos.	PT-07		
	Bancos			
	Revise en forma general las conciliaciones bancarias de todas cuentas bancarias de la fuente de financiamiento recursos directamente recaudados	PT-08		
	a. coteje los saldos de las conciliaciones según el mayor general			
	b. compruebe la exactitud de los valores de las conciliaciones, incluso con los cheques en tránsito.			
	c. coteje los saldos de las conciliaciones con los saldos de los extractos bancarios			
	d. revise la razonabilidad de las partidas conciliadas en forma general.			
	e. investigue los cheques y depósitos en tránsito.			
	f. realizar arqueo de caja para confirmar los saldos disponibles	PT-09		
	g. Realizar la confirmación de las cuentas bancarias en las respectivas entidades financieras.	PT-10		
	h. Solicite la copia de las cartas de confirmación de enviadas a las instituciones financieras.	PT-10		
	III	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL INFORME		
·Elaboración y presentación del Informe final				

ELABORADO POR:	FECHA:
REVISADO POR:	FECHA:

Hospital General de Jaén Solicitar documentación Al xx de..... del 20xx	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Elaborado por</td> <td style="width: 33%;">Fecha:</td> <td style="width: 33%;">Ref.</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">PT-01 1/1</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Elaborado por	Fecha:	Ref.			PT-01 1/1	Revisado por:	Fecha:		
Elaborado por	Fecha:	Ref.									
		PT-01 1/1									
Revisado por:	Fecha:										

Oficio de Requerimiento de Documentación

Oficio./201X -...-JAÉN.

Jaén, 02 de octubre del 20xx

Señores

HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con las NAGAS, NIAS y técnicas de Auditoría, con relación al trabajo de auditoría a la HOSPITAL GENERAL DE JAÉN. Por el año 20XX agradeceremos a ustedes se sirvan proporcionarnos los siguientes documentos y o registros contables:

1. Organigrama actual.
2. Instrumentos de gestión MOF, ROF, Plan operativo institucional.
3. Directivas de tesorería, caja chica.
4. Conciliaciones Bancarias de todas las cuentas de la institución.

Sin otro particular.

Atentamente,

.....

Jefa de Equipo de Visita

Código.

Hospital General de Jaén
Narrativa de Vista al Área de Tesorería
Al xx de..... del 20xx

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT-03 1/1
Revisado por:	Fecha:	

<p>Departamento; Tesorería.</p> <p>Entrevistado:</p> <p>Fecha y hora de la visita:</p>

Hospital General de Jaén Revisión de la estructura organizacional Al xx de..... del 20xx
--

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT-04 1/2
Revisado por:	Fecha:	

--

Hospital General de Jaén Revisión de la estructura organizacional Al xx de..... del 20xx
--

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT-04 2/2
Revisado por:	Fecha:	

--

Hospital General de Jaén
Revisión de la legislación y normatividad que rige en el funcionamiento del área de tesorería Al xx de..... del 20xx

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT-05 1/1
Revisado por:	Fecha:	

INFORMACIÓN	SI	NO	P/T	OBSERVACIONES
Normativa				
Plan operativo institucional				
Reglamento de organización y funciones				
Manual de organización y funciones				
Manual de procedimientos				
Tesorería				
Manual, normas y procedimientos de tesorería				
Directiva interna de tesorería				
Procedimientos de recaudación y depósitos de los montos recaudados				

Hospital General de Jaén Cuestionario de control interno Al xx de..... del 20xx
--

Elaborado por	Fecha:	Ref. PT-02 1/1
Revisado por:	Fecha:	

PREGUNTAS	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
1. AMBIENTE DE CONTROL						
1.1 ¿El Área de Tesorería cuenta con los Instrumentos de gestión MOF, ROF, Plan operativo institucional, organigramas, manuales y directivas internas?						
1.2 ¿Están actualizados los instrumentos de Gestión?						
1.3 ¿Se designa por escrito las funciones al personal y estos cuentan con experiencia y/o capacitación en materia presupuestal?						
1.4 ¿Se ha capacitado al personal del Área de tesorería sobre la aplicación del software del SIAF?						
2. GENERALES A CAJA Y BANCOS						
2.1 ¿Existe caja fuerte para la custodia de los fondos en efectivo, títulos valores y sus documentos?						
2.2 ¿Se hace un registro ordenado de la documentación de ingresos?						
2.3 ¿Es conocida la clave de la caja fuerte por personal diferente al tesorero y al Director General de Administración?						
2.4 ¿Se archivan en lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que sustentan los ingresos y egresos?						
3. CUENTAS BANCARIAS						
3.1 ¿Se realiza conciliaciones mensualmente de las cuentas bancarias?						
3.2 ¿Luego de elaborar las conciliaciones se hacen los ajustes correspondientes?						
3.3 ¿Son archivadas en orden secuencial las conciliaciones?						
3.4 ¿Se deposita dentro de las 24 horas los ingresos al momento de su recepción en sus respectivas cuentas bancarias de la entidad?						
3.5 ¿Se depositados intactos los fondos recaudados; ¿es decir, no se utilizan para atender gastos en efectivo?						
3.6 ¿Lo recaudado se clasifica y registra debidamente de acuerdo a su naturaleza, es decir, por su respectiva fuente de financiamiento?						
3.7 ¿Se expiden los respectivos recibos de ingreso al momento de efectuarse la recepción de fondos?						
3.8 ¿Están debidamente selladas por el Banco las papeletas de depósito?						
3.9 ¿Se hacen arqueos periódicos y sorpresivos a lo recaudados?						

Hospital General de Jaén

Cuestionario de control interno
Al xx de del 20xx

Elaborado por

Fecha:

Ref.

Revisado por:

Fecha:

PT-02
1/2

PREGUNTAS	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
4. PAGO DE OBLIGACIONES						
4.1 ¿Se verifica previamente en el SIAF-SP la correspondiente autorización de giro antes del giro para el pago de obligaciones?						
4.2 ¿Se cumple con efectuar el giro de cheques para el pago de obligaciones, AFP, ONP, Tributos						
4.3 ¿Se verifica el número de cheques, al momento de ser entregadas cada una de las chequeras por parte del banco?						
4.4 ¿Se archivan en orden secuencial los cheques anulados?						
4.5 ¿El Guirado de los cheques se hacen únicamente con la suscripción mancomunada por parte de los funcionarios acreditados?						
4.6 ¿Para pagos por sumas superiores a S/. 50,000.00 se utiliza la confirmación telefónica por parte del banco						
4.7 ¿En el caso de haber caducado los cheques girados, se ha procedido a anular el Gasto Girado en el SIAF-SP?						
4.8 ¿Se utiliza la prenumeración de los comprobantes de pago?						
4.9 ¿Los comprobantes de pago están debidamente cancelados?						
4.10 ¿Los comprobantes de pago están debidamente sustentados con la documentación que acredite los conceptos e importes pagados?						
4.11 ¿Se encuentran debidamente archivados los comprobantes de pago anulados?						
5. FONDO PARA PAGOS EN EFECTIVO Y FONDO FIJO PARA CAJA CHICA						
5.1 ¿La apertura del fondo se hace con la respectiva resolución que autoriza?						
5.2 ¿Existe una directiva de administración de fondos aprobada por la dirección general de Administración?						
5.3 ¿Están separadas las funciones de custodia y manejo del fondo de las autorizaciones de pago y registros contables?						
5.4 ¿Se ha establecido el tipo de gastos a efectuar con cargo a los recursos del fondo RDR?						
5.6 ¿Las entregas provisionales con cargo a los recursos del fondo, son autorizadas por el director general de administración?						

<p>Hospital General de Jaén</p> <p>Cuestionario de control interno</p> <p>Al xx de..... del 20xx</p>

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT-02 1/3
Revisado por:	Fecha:	

PREGUNTAS	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
5.7 ¿Los comprobantes de gasto son justificados refrendados al reverso con el nombre y firma del responsable que efectuó el gasto?						
5.8 ¿Los gastos son autorizados por los funcionarios encargados para tal fin?						
5.9 ¿Para reembolsar el fondo se giran cheques en el mes sólo hasta tres veces el monto constituido para dicho fondo, indistintamente del número de rendiciones documentadas que pudieran efectuarse en dicho período?						
5.10 ¿sin perjuicio de las acciones de fiscalización y control a cargo del Órgano de Auditoría interna, se ha dispuesto la realización de Arqueos inopinados del fondo.						
TOTAL						

Hospital General de Jaén

Entrevista al tesorero

Al xx de..... del 20xx

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT-06 1/1
Revisado por:	Fecha:	

Objetivo:

El objetivo principal determinar el conocimiento los procedimientos y controles que posee el área de tesorería.

1. ¿Los procedimientos que realiza está estipulado en las normas de tesorería?

2. ¿Está cumpliendo con lo reglamentado en las normas de tesorería?

3. ¿Podría describir las funciones que realiza como tesorero?

5. ¿se ha capacitado al personal del manejo del software?

Hospital General de Jaén

Entrevista al tesorero

Al xx de..... del 20xx

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT-06 1/2
Revisado por:	Fecha:	

Objetivo:

El objetivo principal determinar el conocimiento los procedimientos y controles que posee el área de tesorería.

6. ¿Con que frecuencia evalúa al personal su desempeño?

7. ¿Existe el adecuado rotamiento del personal que realiza los depósitos de los fondos?

8. ¿Utiliza técnicas de inducción para el nuevo personal?

9. ¿Los comprobantes de pago están debidamente sustentados?

10. ¿Verifica los documentos fuentes para realizar la entrada o salida de dinero?

<p align="center">Hospital General de Jaén</p> <p align="center">CAJA</p> <p align="center">Al xx dedel 20xx</p>
--

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT:07 1/1
Revisado por:	Fecha:	

Código	Descripción	Referencia P/T	Saldos al		Ajustes y/o reclasificaciones		Saldo definitivo
			xx/xx/201x	xx/xx/201x	Debe	Haber	
	Caja chica emergencias	PT-09					
	Caja chica consultorio externos	PT-09					
	Caja chica de medicinas	PT-09					
	TOTAL CAJA						
	Banco de la nación						
	TOTAL BANCOS	PT-08					

Procedimientos:

Marcas:

Conclusiones:

Hospital General de Jaén BANCOS Al xx de del 20xx

Hospital General de Jaén BANCOS Al xx de del 20xx

Hospital General de Jaén
BANCOS
Al xx dedel 20xx

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT:08 1/1
Revisado por:	Fecha:	

[illegible]

Procedimientos:
Marcas:
Conclusiones:

Procedimientos:
Marcas:
Conclusiones:

Procedimientos:
Marcas:
Conclusiones:

<p align="center">Hospital General de Jaén</p> <p align="center">ARQUEO DE CAJA</p> <p align="center">Al xx dedel 20xx</p>
--

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT:09 1/1
Revisado por:	Fecha:	

ARQUEO DE CAJA DE EMERGENCIAS

A lasdel día xx/xx/201x....en presencia de Sr. (a).....se efectúa el siguiente arqueo de caja chica.

ARQUEO DE MONEDAS Y BILLETES

MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
Total monedas		
BILLETES		
Total de billetes		

Total de monedas y billetes	
-----------------------------	--

ARQUEO DE VALES PROVISIONALES DE CAJA CHICA

FECHA	CONCEPTO	APROBADO	MARCA	VALOR
TOTALES				

Total de monto asignado	
Total de efectivo y recibos	
Diferencia	
Registros	

Observaciones:

Firma del Auditor

Firma del Responsable

Hospital General de Jaén

ARQUEO DE CAJA

Al xx de.....del 20xx

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT:09 1/2
Revisado por:	Fecha:	

ARQUEO DE CAJA CONSULTORIO EXTERNO

A lasdel día xx/xx/201x....en presencia de Sr.
(a).....se efectúa el siguiente arqueo de caja
chica.

ARQUEO DE MONEDAS Y BILLETES

MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
Total monedas		
BILLETES		
Total de billetes		

Total de monedas y billetes	
-----------------------------	--

ARQUEO DE VALES PROVISIONALES DE CAJA CHICA

FECHA	CONCEPTO	APROBADO	MARCA	VALOR
TOTALES				

Total de monto asignado	
Total de efectivo y recibos	
Diferencia	
Registros	

Observaciones:

Firma del Auditor

Firma del Responsable

<p align="center">Hospital General de Jaén</p> <p align="center">ARQUEO DE CAJA</p> <p align="center">Al xx dedel 20xx</p>
--

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT:09 1/3
Revisado por:	Fecha:	

ARQUEO DE CAJA DE MEDICINAS

A lasdel día xx/xx/201x....en presencia de Sr. (a).....se efectúa el siguiente arqueo de caja chica.

ARQUE DE MONEDAS Y BILLETES

MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
Total monedas		
BILLETES		
Total de billetes		

Total de monedas y billetes	
------------------------------------	--

ARQUE DE VALES PROVISIONALES DE CAJA CHICA

FECHA	CONCEPTO	APROBADO	MARCA	VALOR
TOTALES				

Total de monto asignado	
Total de efectivo y recibos	
Diferencia	
Registros	

Observaciones:	
<hr/> Firma del Auditor	<hr/> Firma del Responsable

<p align="center">Hospital General de Jaén</p> <p align="center">ARQUEO DE CAJA</p> <p align="center">Al xx dedel 20xx</p>
--

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT:10 1/1
Revisado por:	Fecha:	

CONFIRMACIÓN BANCARIA

Nombre del Banco: BANCO DE LA NACIÓN-JAEN

Dirección:

Solicitamos a usted confirmar a nuestros auditores externos, los saldos deudores o acreedores según corresponda en los espacios previstos en este documento. Recomendó la devolución del documento en cuestión, a la dirección señalada ante su representación. Se autoriza el debido debito que resulte por dicha disposición de las cuentas correspondientes que mantenemos con ustedes.

Cuentas (*)		Saldo	Tasas de interés	Certificados a plazo y/o cuentas					
Tipo	Número			Número	Mes	Vencimiento día	Año	Monto	Tasa de interés

Banco

Hospital General de Jaén

(*): identificación de firmas autorizadas al reverso de las cuentas recaudadoras.

Nota: adicionar hojas si es necesario para complementar la información solicitada.

Hospital General de Jaén

HOJA DE HALLAZGOS

Al xx de..... del 20xx

Elaborado por	Fecha:	Ref.
		PT:HA-01 1/1
Revisado por:	Fecha:	

PA-01

HALLAZGO:

CONDICIÓN:

CRITERIO:

CAUSA:

EFFECTO:

CONCLUSIÓN:

RECOMENDACIÓN:

<p>Hospital General de Jaén</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>Al xx de..... del 20xx</p>
--

<p>Hospital General de Jaén</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>Al xx de..... del 20xx</p>
--

<p>Hospital General de Jaén</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>Al xx de..... del 20xx</p>
--

Elaborado por	Fecha:	Ref. PT:HA-01 1/1
Revisado por:	Fecha:	

PA-02	
HALLAZGO:	
CONDICIÓN:	
CRITERIO:	
CAUSA:	
EFFECTO:	
CONCLUSIÓN:	
RECOMENDACIÓN:	

EFFECTO:

CONCLUSIÓN:

RECOMENDACIÓN:

CONCLUSIÓN:

RECOMENDACIÓN:

REFERENCIAS

- Alejo, D. & García, E. (2017). Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control de instituciones financieras en Colombia basado en lineamiento de la ley sarbanes oxley sección 404. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15330/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%202017.pdf>
- Arias. (2014). Control Interno en la ejecución presupuestal del gasto público en la Municipalidad Distrital de Llanacora, años 2012-2013.
- Caicedo, A., Villa, K. & Zapata, M. (2018). De la auditoria tradicional a la auditoría integral en el contexto de una economía globalizada. Recuperado de: http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/5969/1/2018_auditoria_tradicional_integral.pdf
- Cajamarquino, Panorama. (22 de Mayo de 2017). Contraloria Descarta malos manejos en Municipio Provincial de Cajamarca. *Panorama Cajamarquino*.
- Campos. (2015). Propuesta de dieño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo, 2014.
- Copa. (2015). Auditoria de gestió al departamento de tesorería de gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Guamote Provincia de Chimborazo, periodo 2013.
- Crisólogo. (2013). Control interno en la gesion de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash.
- El Comercio. (25 de noviembre de 2015). El Comercio. *Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno*.
- El Financiero. (10 de Mayo de 2018). Televisa encuentra falla en control interno de información financiera. *El Financiero*.
- El Tiempo. (2 de Marzo de 2013). El control Interno, una herramienta de gestión empresarial. *El tiempo*.
- Flores, O. (2018). Estado de situación de control interno de la empresa constructora SERCOMIN ingenieros E.I.R.L. y su incidencia en la gestión financiera. Recuperado de: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2385/T016_26693194_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Franklin, E. (2007), auditoria administrativa, gestión estratégica del cambio. 2da Edición, México
- Guerrero. (2014). Diseño del manual de control interno en el área de Tesorería en la compañía Dumasa SAS.
- Jarquín. (2011). Definición de auditoria . *Instituto americano de administración*.
- La República. (1 de Setiembre de 2015). Trujillo: Procurador iniciará acciones legales contra 16 ex funcionarios del Saimt. *La República*.
- Ley 28693. (2006). Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.
- Lucero y Valladolid. (2013). Evaluación de control interno al departamento de tesorería de la Superintendencia de Banco y Seguros con Corte, 2012.
- Mazars. (Abril de 2018). El sistema de control interno de las entidades del sector asegurador en la normativa de Solvencia II. *Mazars*.
- Mendez. (2012). Fases de la auditoría. *Instituto Tecnológico de Tijuana*.
- Revelo. (2012). Modulo de auditoria administrativa. *Universidad Tecnológica Equinoccial*.
- Rivas. (2017). El control interno en la gestión de tesorería del Ministerio de Agricultura y Riesgo.
- RPP. (23 de mayo de 2017). Fiscalía investiga a contralor de Iambayeque por demora de actos funcionales.
- Sandoval. (2012). Introducción a la auditoría.
- Vidal, G. (2017). Auditoria interna y su influencia en la gestión económica y financiera de las empresas industriales en el distrito de Santa Anita, en el año 2016. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3097/3/vidal_cgr.pdf

ANEXOS
Anexo N° 1 Entrevista

Entrevista al Jefe de Tesorería

Objetivo: Caracterizar la auditoría administrativa y los procesos de selección de la Gestión de Tesorería

1. ¿Cuál es su experiencia en la realización de auditorías administrativas?

2. ¿Para usted es importante reconocer los errores cuándo se hace una auditoría?

3. ¿Cada cuánto tiempo cree que se deba realiza una auditoría administrativa en tesorería?

4. Sabe si esta normada la realización de una auditoria administrativa en su institución

5. ¿Conoce que procesos se llevan a cabo en su área?. Describa los procesos.

6. Cuando un trabajador realiza algo diferente a lo determinado en sus funciones, ¿Que medidas toma?

7. Existe un manual de procedimientos en el área de tesorería.

8. Se realiza control eficaz a los ingresos recaudados por las operaciones en la entidad.

9. El personal asignado al área de tesorería es capacitado periódicamente en gestión de recaudación

10. La comunicación interna del personal de tesorería y el de las áreas vinculadas con la recaudación de ingresos es fluido, dinámico y apropiado.

Anexos

Anexo N° 1 Cuestionario

Instrucciones

Favor leer detenidamente cada pregunta y luego del análisis correspondiente, marque con una "X" la casilla de la respuesta que considere correcta o complete los espacios en blancos de acuerdo a su criterio personal.

TA: Totalmente de acuerdo

A: De acuerdo

I: Indiferente

D: En desacuerdo

TD: Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS		TA	A	I	D	TD
VARIABLE AUDITORIA ADMINISTRATIVA						
Dimensión Estructura Organizacional						
1	El área de tesorería tiene definida su estructura interna, valores y políticas.					
2	Son las directivas internas de tesorería lo suficientemente claras para permitir una gestión adecuada.					
3	Se han cumplido las metas establecidas al área de tesorería dentro del desarrollo normal de sus actividades.					
4	Se han cumplido los objetivos establecidos en el área de tesorería respecto a la gestión de recaudación.					
Dimensión Medios de operación						
5	En el hospital se han establecido con claridad las actividades y prioridades de la unidad de tesorería.					
6	Existe buena comunicación interna entre las diferentes áreas del hospital.					
7	Considera que son buenas las relaciones entre el personal de la unidad.					
8	Cree usted que el trabajo de la unidad de tesorería se realiza en equipo.					
Dimensión Métodos de Control						
9	En el hospital se aplican medidas de control a los ingresos y gastos periódicamente para medir el nivel de liquidez.					
10	Cuando se detectan deficiencias se comunican inmediatamente al jefe y se busca la solución.					
11	El jefe de la oficina efectúa evaluación al cumplimiento de metas.					
12	Cree usted que un plan de auditoria administrativa en el área ayudaría a mejorar la gestión de los recursos.					
VARIABLE GESTIÓN DE RECAUDACIÓN						
Dimensión Evaluación de los Procedimientos y Normas						
13	En el hospital hay procedimientos de recaudación debidamente aprobados.					
14	En el hospital existe programación de capacitación en manejo y gestión de tesorería.					
15	En el hospital se han aprobado directivas internas referente al manejo de la tesorería.					

16	A través de las directivas internas de tesorería, se han identificado los puntos críticos que requieren control.					
Dimensión Evaluación a Recaudación de RDR						
17	Los ingresos que se perciben en el hospital están directamente relacionados con las actividades que se realizan					
18	En el hospital utilizan indicadores para medir el nivel de recaudación.					

Anexo N° 2 Fotografías

Caja de emergencia



Almacén de archivo documentario de tesorería



Anexo N° 3 Validación de Expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Luis Omar Carbajal Gortón, Contador Público con grado de Magister en Gestión Pública, con experiencia, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Lourdis Isabel Aguilar Ynga, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 25 de noviembre del 2018


CPCC Luis O. Carbajal Gortón
MAT. 82-3473
REG. CERTIF. 004580
Mg. Luis Omar Carbajal Gortón
DNI N° 03239153

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Luis Oscar Carbajal García
	PROFESIÓN	Crabador Público
	ESPECIALIDAD	Investigador - Docente
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente Universitario - UAT
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Lourdis Isabel Aguilar Ynga	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un plan de auditoria administrativa para el área de Tesorería que mejore la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.	
	ESPECIFICOS a) Diagnosticar la situación administrativa actual de la oficina de tesorería del Hospital General de Jaén. b) Evaluar la gestión de recaudación del área de tesorería del Hospital General Jaén. c) Formular un plan de auditoria administrativa del área de Tesorería para mejorar la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
VARIABLE AUDITORIA ADMINISTRATIVA		
Dimensión Estructura Organizacional		

1.	¿El área de tesorería tiene definida su estructura interna, valores y políticas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
2.	¿Son las directivas internas de tesorería lo suficientemente claras para permitir una gestión adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
3.	¿Se han cumplido las metas establecidas al área de tesorería dentro del desarrollo normal de sus actividades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
4.	¿Se han cumplido los objetivos establecidos en el área de tesorería respecto a la gestión de recaudación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
5.	En el hospital se han establecido con claridad las actividades y prioridades de la unidad de tesorería	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
6.	Existe buena comunicación interna entre las diferentes áreas del hospital	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
7.	Considera que son buenas las relaciones entre el personal de la unidad	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
8.	Cree usted que el trabajo de la unidad de tesorería se realiza en equipo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	

DIMENSIÓN		MÉTODOS DE CONTROL	
9.	En el hospital se aplican medidas de control a los ingresos y gastos periódicamente para medir el nivel de liquidez	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
10.	Cuando se detectan deficiencias se comunican inmediatamente al jefe y se busca la solución.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
11.	El jefe de la oficina efectúa evaluación al cumplimiento de metas	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
12.	Cree usted que un plan de auditoría administrativa en el área ayudaría a mejorar la gestión de los recursos	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE		GESTIÓN DE RECAUDACIÓN	
DIMENSIÓN		EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y NORMAS	
13.	En el hospital hay procedimientos de recaudación debidamente aprobados	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
14.	En el hospital existe programación de capacitación en manejo y gestión de tesorería	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
15.	En el hospital de han aprobado directivas internas referente al manejo de la tesorería	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____

16. A través de las directivas internas de tesorería, se han identificado los puntos críticos que requieren control	TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: _____ _____
DIMENSIÓN	EVALUACIÓN A RECAUDACIÓN RDR
17. Los ingresos que se perciben en el hospital están directamente relacionados con las actividades que se realizan	TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. En el hospital utiliza indicadores para medir el nivel de recaudación	TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	<i>Aplicar Instrumento - Cumple con el propósito de la herramienta</i>
3. OBSERVACIONES	


CITEC Luis O. Corbala Gar
ANEX 12 - 0423
REG. CERTIF. 004500

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mano Cieza Rodrigo, Magister en Gestión Pública,
Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad
Cesar Vallejo, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos
(ENCUESTAS) elaborada por: AGUILAR YNGA LOURDIS ISABEL, estudiante de la Escuela de
Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA
AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL
JAÉN"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de
los ítems.

Chiclayo, 29 de noviembre del 2018


MCP, CPC, MAGISTRO Mano Cieza Rodrigo
MATRICULADO N° 12-1017

Nº.

DNI N° 24420221

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>MANUEL CIEZA RODRIGO</i>
	PROFESIÓN	<i>CONTADOR</i>
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	<i>DIRECTOR DE LA UDR - JAÉN</i>
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Lourdis Isabel Aguilar Ynga	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer un plan de auditoría administrativa para el área de Tesorería que mejore la gestión de recaudación del Hospital General Jaén, 2017.	
	ESPECÍFICOS	
	a) Diagnosticar la situación administrativa actual de la oficina de tesorería del Hospital General de Jaén. b) Evaluar la gestión de recaudación del área de tesorería del Hospital General Jaén. c) Formular un plan de auditoría administrativa del área de Tesorería para mejorar la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
VARIABLE AUDITORIA ADMINISTRATIVA		
Dimensión Estructura Organizacional		

1. ¿El área de tesorería tiene definida su estructura interna, valores y políticas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Son las directivas internas de tesorería lo suficientemente claras para permitir una gestión adecuada?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se han cumplido las metas establecidas al área de tesorería dentro del desarrollo normal de sus actividades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Se han cumplido los objetivos establecidos en el área de tesorería respecto a la gestión de recaudación?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
5. En el hospital se han establecido con claridad las actividades y prioridades de la unidad de tesorería	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Existe buena comunicación interna entre las diferentes áreas del hospital	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Considera que son buenas las relaciones entre el personal de la unidad	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Cree usted que el trabajo de la unidad de tesorería se realiza en equipo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

DIMENSIÓN		MÉTODOS DE CONTROL	
9.	En el hospital se aplican medidas de control a los ingresos y gastos periódicamente para medir el nivel de liquidez	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
10.	Cuando se detectan deficiencias se comunican inmediatamente al jefe y se busca la solución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
11.	El jefe de la oficina efectúa evaluación al cumplimiento de metas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
12.	Cree usted que un plan de auditoría administrativa en el área ayudaría a mejorar la gestión de los recursos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
VARIABLE		GESTIÓN DE RECAUDACIÓN	
DIMENSIÓN		EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y NORMAS	
13.	En el hospital hay procedimientos de recaudación debidamente aprobados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
14.	En el hospital existe programación de capacitación en manejo y gestión de tesorería	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
15.	En el hospital se han aprobado directivas internas referente al manejo de la tesorería	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

16. A través de las directivas internas de tesorería, se han identificado los puntos críticos que requieren control	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
DIMENSIÓN	EVALUACIÓN A RECAUDACIÓN RDR
17. Los ingresos que se perciben en el hospital están directamente relacionados con las actividades que se realizan	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. En el hospital utiliza indicadores para medir el nivel de recaudación	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	<i>Aplicar entrenamiento</i>
3. OBSERVACIONES	


EPE MARIO CIEZA RODRIGO
 MATRÍCULA N° 12 - 1017

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jorge Edilberto Calle Pérez, Magister en Gestión Pública,
Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad
Tasor Vallejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos
(ENCUESTAS) elaborada por: **AGUILAR YNGA LOURDIS ISABEL**, estudiante de la Escuela de
Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA
AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL
JAÉN "

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de
los ítems.

Chiclayo, 29 de noviembre del 2018



Mg. Jorge E. Calle Pérez
DNI N° 27752023

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Jorge Leonardo Cule Perez.
	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	
	CARGO	JEFE DE PLANIFICACION.
TITULO DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Lourdis Isabel Aguilar Ynga	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un plan de auditoría administrativa para el área de Tesorería que mejore la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.	
	ESPECÍFICOS a) Diagnosticar la situación administrativa actual de la oficina de tesorería del Hospital General de Jaén. b) Evaluar la gestión de recaudación del área de tesorería del Hospital General Jaén. c) Formular un plan de auditoría administrativa del área de Tesorería para mejorar la gestión de recaudación del Hospital General Jaén.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
VARIABLE AUDITORIA ADMINISTRATIVA Dimensión Estructura Organizacional		


1.	¿El área de tesorería tiene definida su estructura interna, valores y políticas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
2.	¿Son las directivas internas de tesorería lo suficientemente claras para permitir una gestión adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
3.	¿Se han cumplido las metas establecidas al área de tesorería dentro del desarrollo normal de sus actividades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
4.	¿Se han cumplido los objetivos establecidos en el área de tesorería respecto a la gestión de recaudación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
DIMENSIÓN		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
5.	En el hospital se han establecido con claridad las actividades y prioridades de la unidad de tesorería	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
6.	Existe buena comunicación interna entre las diferentes áreas del hospital	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
7.	Considera que son buenas las relaciones entre el personal de la unidad	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
8.	Cree usted que el trabajo de la unidad de tesorería se realiza en equipo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	

DIMENSIÓN		MÉTODOS DE CONTROL	
9.	En el hospital se aplican medidas de control a los ingresos y gastos periódicamente para medir el nivel de liquidez	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
10.	Cuando se detectan deficiencias se comunican inmediatamente al jefe y se busca la solución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
11.	El jefe de la oficina efectúa evaluación al cumplimiento de metas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
12.	Cree usted que un plan de auditoría administrativa en el área ayudaría a mejorar la gestión de los recursos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
VARIABLE		GESTIÓN DE RECAUDACIÓN	
DIMENSIÓN		EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y NORMAS	
13.	En el hospital hay procedimientos de recaudación debidamente aprobados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
14.	En el hospital existe programación de capacitación en manejo y gestión de tesorería	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	
15.	En el hospital de han aprobado directivas internas referente al manejo de la tesorería	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
		SUGERENCIAS: _____ _____	

16. A través de las directivas internas de tesorería, se han identificado los puntos críticos que requieren control	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
DIMENSIÓN	EVALUACIÓN A RECAUDACIÓN RDR
17. Los ingresos que se perciben en el hospital están directamente relacionados con las actividades que se realizan	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. En el hospital utiliza indicadores para medir el nivel de recaudación	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	<i>Aplicar Instrumento</i>
3. OBSERVACIONES	


 Mga. J.P.E. Jorge E. Colla Pérez
 MAT. 02/668197
 Jorge E. Colla Pérez

JUEZ - EXPERTO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO**, docente de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar vallejo Chiclayo; Asesor y revisor de la tesis titulada:

**“PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AL ÁREA DE
TESORERÍA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN
DEL HOSPITAL GENERAL JAEN”.**

Del **Bachiller AGUILAR YNGA LOURDIS ISABEL**; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **21%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
DOCENTE A TIEMPO COMPLETO - DTC
DNI: 16734957

Chiclayo, 20 agosto 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Lourdis Isabel Aguilar Ynga....., identificado con DNI N.º 41964792 egresada de la Escuela de Contabilidad..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Plan de Auditoría Administrativa al área de Tesorería para mejorar la Gestión de recaudación del Hospital General Jaén" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



FIRMA

DNI: 41964792

FECHA: 27-08-2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E. P. de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lourdis Isabel Aguilar Ynga.

INFORME TITULADO:

"Plan de Auditoría Administrativa al área de Tesorería
para mejorar la Gestión de recaudación del Hospital
General de Jaén"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 23 - 08 - 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN